

**STRATEGI PELAYANAN DAN PEMBIMBINGAN  
TERHADAP PELAKSANAAN IBADAH JAMAAH  
HAJI DI KBIH AN-NABAWY  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

**Arnidah  
NIM. 14151003**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN 2020**

**STRATEGI PELAYANAN DAN PEMBIMBINGAN  
TERHADAP PELAKSANAAN IBADAH JAMAAH  
HAJI DI KBIH AN-NABAWY  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

**Oleh**

**Arnidah  
NIM. 14151003**

Program Studi : Manajemen Dakwah

**Pembimbing I**



**Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang., M.A  
NIP. 19690808 199703 1 002**

**Pembimbing II**



**Khatibah., M.A  
NIP. 19750204 200710 2 001**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN 2020**

Nomor : Istimewa

Medan, 18 Oktober 2019

Lamp :-Kepada

Yth. Bpk Dekan Fak. Dakwah Dan Komunikasi

Hal : Skripsi

An. Arnidah

Di-

Medan

*Assalamu'alaikumwr.wb*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa a.n. Arnidah, yang berjudul: "Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji di Kbih An-Nabawy Kota Medan", kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiaanya diucapkan terimakasih.

Wassalam.

Pembimbing I



Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA  
NIP.19 6908081997031002

Pembimbing II



Khatibah, MA  
NIP. 197502042007102001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telepon (061) 6615683-6622925 Faxsimil (061) 6615683  
www.fdk.uinsu.ac.id

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Calon Jamaah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan”, A.n **Arnidah**, telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 18 Februari 2020, dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Sidang Munaqasyah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA  
NIP. 19740807 200604 1 001

Sekretaris

Dr. Khatibah, MA  
NIP. 19750204 200710 2 001

Anggota Penguji

1. Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, MA  
NIP. 19690808 199703 1 002

2. Dr. Khatibah, MA  
NIP. 19750204 200710 2 001

3. Drs. Al Asy'ari, MM  
NIP. 19631004 199103 1 002

4. Dr. Hj. Faridah, M. Hum  
NIP. 19660421 199403 2 003

1.

2.

3.

4.

Mengetahui  
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUMATERA UTARA

Dr. Soiman, MA  
NIP. 19660507 199403 1 005

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :ARNIDAH

Nim :14.15.1.00.3

Program Studi :Manajemen Dakwah

Judul Skripsi :Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Calon Jamaah Haji di KbiH An-Nabawy Kota Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 10 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan



Arnidah

NIM: 14151003

## ABSTRAK

Nama : ARNIDAH

Nim : 14151003

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Tempat/T.L : Koto Rojo, 24 Agustus 1997

Judul : **Strategi Pelayanan Dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji Di KbiH An-Nabawy Kota Medan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan calon jamaah haji KBIH Annabwy Kota Medan. Dalam penelitian ini juga menggunakan pengumpulan data observasi dan wawancara. Penelitian ini dilaksanakan di Jl.Sutrisno Gg.Berlian No.44 Medan Sumatera Utara. Langkah awal yang harus dilakukan pembimbing yaitu, menetapkan visi dan misi serta tujuan yang akan dilaksanakan untuk mencapai haji yang mabrur. strategi pelayanan dan stategi pembimbingan sangat berkaitan erat satu sama lain, yang mana strategi pelayanan mulai dari awal proses pendaftaran sampai kepulangan calon jamaah ke Tanah Air sedangkan strategi pembimbingan bagian dari strategi pelayanan yaitu, proses pembimbingan manasik haji.

Strategi pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji cukup baik, jika dilihat dari calon jamaah yang semakin meningkatnya untuk melakukan pembimbingan manasik haji. Pelaksanaan manasik haji KBIH An-Nabawy Kota Medan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Manasik dilakukan dengan secara efektif dan efisien +26 kali manasik, agar jamaah lebih memahami, baik dalam materi yang disampaikan maupun keadaan di Arab Saudi. Dalam memberikan metode pembimbingan manasik haji lebih meningkatkan pendekatan kepada jamaah karena jama'ah yang beragam mulai dari kaum intelektual, orang awam, lansia dan sebagainya,dengan menggunakan beberapa metode diantaranya, metode keteldanan (uswatun hasanah), metode nasehat, metode cermah dan metode lainnya. Namun, Dengan berdirinya KBIH An-Nabawy dapat membantu pemerintah dalam pelaksanaan manasik haji agar tercipta haji yang mabrur. Dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan KBIH Annabwy terhadap calon jamaah.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan anugerah dan rahmat yang diberikan-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Pembimbingan Calon Jamaah Haji KBIH Annbawy Kota Medan”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Penulis juga meminta maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih ditemukan berbagai kekurangan dan kelemahan didalamnya, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, sumbangan saran, kritik dan pendapat yang sehat dan membangun sangatlah penulis harapkan agar skripsi ini mampu menjadi karya ilmiah yang baik. Mudah-mudahan penulis dapat mengamalkan ilmu yang telah penulis peroleh dan dapat dimanfaatkan demi kemajuan agama, bangsa dan negara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada ayahanda Marwan dan ibunda Nurhayani yang selalu senantiasa memberikan kasih sayangnya

dalam mendidik dan membesarkan ananda hingga mampu beranjak di perguruan tinggi untuk menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan tersebut dengan berlipat ganda didunia dan diakhirat. Amin.

Meskipun penyusunan skripsi ini diupayakan secara semaksimal, namun sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Dalam penulisan skripsi ini banyak menerima bantuan dari berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor yaitu Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag selaku pimpinan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beserta para Wakil Rektor.
2. Bapak dekan yaitu Dr.Soiman, MA selaku pimpinan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan selaku Penasehat Akademik.
3. Bapak Dr.Hasnun Jauhari Ritonga,MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan ibu Dr.Khatibah,MA selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah serta Pembimbing II dan kak Khairani, M.si selaku staf Manajemen Dakwah yang telah memberikan nasihat dan arahan dalam menjalankan proses perkuliahan.
4. Bapak Dr.Ahmad Tamrin Sikumbang.,M.A selaku Pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, memberikan kritik dan saran serta banyak memberikan dukungan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai selesainya skripsi ini.



5. Bapak dan Ibu seluruh Dosen serta Staf Pegawai Terkhusus Prodi Manajemen Dakwah dan pengurus akademik Fakultas Dakwah Komunikasi.
6. Kepada Bapak Drs.H. Harmyn Tanjung selaku ketua Annabwy yang telah mengizinkan dan menerima saya dengan baik memeliti di KBIH Annabwy.
7. Kepada adek-adek saya Sopian, Sardiman, Sahra Ana Rifka, kepada nenek Lisah dan kepada uan Muhammad Yusuf dan seluruh sekeluarga yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang selalu memberi dukungan dan semangat.
8. Kepada Kholdani Syaputa S.E yang terdekat yang selalu memotivasi dan membantu dari awal hingga akhir.
9. Kepada Sahabat-sahabat saya “Four Of The Power Mrepet” Meher, Elda, Bella Yang selalu memberi dukungan, dorongan dan semangat kepada saya serta menemani saya disaat duka maupun suka.
10. Teman-teman asrama dan teman kos yang telah bersama dalam keadaan apapun di dalam satu atap.
11. Keluarga besar MD B Stambuk 2015 yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir, menjalani suka dan duka di dalam kelas yang sama.

Medan, 10 Februari 2020

Penulis,

Arnidah

NIM: 14151003

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Batasan Istilah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
G. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>12</b>
A. Strategi .....	12
1. Pengertian Strategi.....	12
2. Fungsi Strategi.....	15
3. Tahap-tahapan Strategi.....	16
B. Strategi Pelayanan .....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	21

3. Strategi Pelayanan.....	22
C. Strategi Pembimbingan.....	23
1. Pengertian caracter building bimbingan manasik haji .....	23
2. Unsur-unsur Bimbingan.....	27
3. Metode pembimbingan.....	29
D. Haji.....	36
1. Pengertian haji.....	36
2. Macam-macam haji.....	37
3. Syarat, rukun dan wajib haji.....	39
4. Larangan Ihram.....	41
5. Hikmah dan manfaat haji .....	42
E. Penelitian Terdahulu.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Sumber Data.....	45
C. Informan Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Teknis Analisis Data.....	48
F. Teknik Keabsahan Data.....	48

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Profil KBIH An-Nabawy Kota Medan .....	51
B. Strategi Pelayanan .....	53
C. Strategi Pembimbingan .....	56
D. Metode Pembimbingan KBIH Annabawy Kota Medan .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA DARI WEBSITE .....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR WAWANCARA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Melakukan haji merupakan kewajiban setiap manusia terhadap Allah SWT. untuk orang yang mampu melakukan perjalanan ke Baitullah.<sup>1</sup> Berhaji diwajibkan minimal hanya sekali dalam seumur hidup, hanya dibebankan untuk orang muslim, yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, mampu berarti juga mampu secara finansial, maksudnya mempunyai cukup materi dan yang dibutuhkan untuk melaksanakan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh, juga pengetahuan tentang haji dari syarat, rukun, dan wajib haji sampai akhlak dan kesehatan. Pengetahuan tentang haji dan lain-lain dapat diterima calon jamaah haji melalui bimbingan ibadah haji.

Pembimbingan ibadah haji merupakan salah satu contoh pelayanan yang wajib diberikan kepada calon jamaah. Bimbingan yang berkualitas baik yaitu bimbingan yang sanggup memenuhi semua keperluan yang dibutuhkan calon jamaah, juga dapat memberikan pemahaman kepada calon jamaah terkait syarat, rukun, wajib haji dan lain-lainnya. Selanjutnya bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh calon jamaah, baik masalah yang dihadapi oleh calon jamaah, baik masalah administrasi, maupun teknis dari ibadah haji. Namun dinamika yang ada masih menjadi problematika dalam perhajian di Indonesia adalah kurangnya

---

<sup>1</sup> Sunarto Ahmad dkk, *Shahih Bukhari*, (Semarang: CV. Asy Syifa, 1980), hlm.402.

penguasaan kualitas pelayanan yang berimbas pada kegiatan ibadah di tanah suci yang kurang maksimal. Hal ini perlu diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingannya. Dalam melakukan upaya untuk tentunya memerlukan sebuah strategi yang efektif dan efisien, agar calon jamaah haji yang mandiri. Jamaah yang mandiri adalah calon yang mampu melaksanakan ibadah haji tanpa ketergantungan jamaah dengan pihak lain.

Kemandirian berguna adalah untuk menjaga kehusyukan dalam menentukan manasik hajinya dan akan memperoleh kepuasan batin pada setiap jamaah. Strategi merupakan langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang akan dicapai.<sup>2</sup> Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua fasilitas yang diperlukan, bertanggungjawab kepada jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Seiring berjalannya waktu, calon jamaah haji semakin meningkat. Terutama negara Indonesia yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam. Peningkatan calon jamaah haji ini ditandai dengan nomor antrian yang panjang. Dengan meningkatnya minat masyarakat untuk pergi ke Baitullah, memberikan tugas yang lebih besar kepada penyelenggara ibadah haji untuk memberikan pelayanan serta bimbingan kepada calon jamaah haji.

---

<sup>2</sup>Agustinus, Sri Wahyuni, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1996), hlm.15.

Proses penyelenggaraan ibadah haji senantiasa berjalan secara rutin setiap tahunnya, bagaimanapun situasi politik, ekonomi, sosial, budaya dan kemasyarakatan yang ada, artinya berbagai situasi kondisi yang ada, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, wajib dilaksanakan sebagai tugas nasional.<sup>3</sup> Ibadah haji bertujuan untuk meningkatakan ketakwaan dan nilai-nilai spiritua dalam diri, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (Berdasarkan Akademis).<sup>4</sup>

Dalam Undang-Undang tentang ibadah penyelenggaraan ibadah haji, yaitu UU No.13 tahun 2008 Pasal 6<sup>5</sup> pemerintah berkewajiban menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan dengan menyediakan adminitrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Pasal 7jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

1. Pembinaan manasik haji dan materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama perjalanan, maupun di Arab Saudi.

---

<sup>3</sup>Nurrawi Arif, *Menuju Pelayanan Pria Haji Berbasis SMM ISO 900:Dinamika Persfektif Haji di Indonesian* (Jakarta:Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008), Hlm. 232.

<sup>4</sup>Muhammad , Syafii Antonio,*Economy Of Haji Neglected Fortune: Dinamika Persfektif Hji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggara Haji dan Umrah, 2008), hlm.237.

<sup>5</sup><http://www.Kemenag.go.id/file/dokumen/UU1308.pdf>, di akses Pada tanggal 10 oktober 2019

3. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan pasport haji dan dokumen lainnya yang diperlukn untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenymana transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.<sup>6</sup>

Dalam melayani ibadah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, anantara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan transportasi, pelayanan adminitrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, pelayanan kesehatan meliputi pemeriksa kesehatan, biaya kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan, pelayanan ibadah berupa bimbingan manasik haji dan bimbingan yang terkait dengan ibadah. Sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai denga ketentuan ajaran Islam dan mendapat predikat haji yang mabrur.

Penyelenggaraan ibadah haji sebagai tugas nasional yang meyangkut martabat serta nama baik bangsa merupakan tanggung jawab bersama bangsa Indonesia, oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Kementrian Agama mengaharapkan partisipasi seluruh komponen bangsa dalam mensukseskan penyelenggraan ibadah haji, baik ditanah air maupun di Arab Saudi. Hal ini membuka peluang hadirnya instusi yang bernama kelompok Ibadah Haji (KBIH).

---

<sup>6</sup><http://www.Kemenag.go.id/file/dokumen/UU1308.pdf>, di akses Pada tanggal 10 oktober 2019



Pemerintah menetapkan kebijakan tentang KBIH, yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 224 Tahun 1999 dan Instruksi Dirjen Bimas Islam DAN Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999. Kebijakan tersebut pada dasarnya menyebutkan keberadaan KBIH sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon/jamaah haji yang mandiri. Lebih jauh dalam keputusan tersebut diatur antara lain bahwa KBIH harus mendapatkan izin kepala kantor Wilayah Departemen Agama setempat dengan masa berlaku selama dua tahun. Untuk mendapatkan izin tersebut KbiH harus memenuhi persyaratan tertentu.<sup>7</sup>

Selain itu, pada Pasal 24 Ayat (1) disebutkan bahwa<sup>8</sup> KBIH hanya melaksanakan pembimbingan ibadah haji, bukan sebagai penyelenggara ibadah haji. Dalam menjalankan peran seperti itu KBIH diberi hak dan kewajiban tertentu, seperti diperbolehkan memungut biaya tambahan di luar BPIH dengan persyaratan yang telah ditentukan. Sementara kewajiban pokok KBIH di luar bimbingan ibadah kepada jamaah adalah membantu kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pelayanan kepada jamaah haji yang dilakukan oleh petugas haji pemerintah.

KBIH An-Nabawy merupakan suatu lembaga bimbingan haji yang ada di Kota Medan, yang telah berdiri selama lima belas tahun, yang berpengalaman dalam memberikan manasik haji serta medampingi jamaah dari mulai Tanah Air hingga ke

---

<sup>7</sup> Direktorat Pembinaan Haji Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI, 2005, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*, hlm.5.

<sup>8</sup> Keputusan Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor 384 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pembinaan KBIH.

Tanah Suci Mekah dan Madinah, dan Sebagai kerja mitra pemerintah untuk membantu pelaksanaan manasaik haji. KBIH An-Nabawy merupakan sebuah lembaga yang dipimpin oleh Harmen Tanjung sekaligus pembimbing manasik haji, pengurus lembaga ini merupakan keluarga sendiri yakni anak dari pimpinannya. KBIH An-Nabawy telah terdaftar di Dephunkam Nomor: AHU6340.AH.01.04 2011 serta terdaftar di Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara No.308 Tahun 2005, KBIH An-Nabawy memberikan bimbingan Manasik Haji gratis kepada semua yang ingin menunaikan ibadah haji. Bimbingan ibadah haji dilaksanakan sebanyak 26 kali bimbingan termasuk manasik.<sup>9</sup>

Pelayanan yang diberikan KBIH Annabwy cukup baik jika dilihat dengan kondisi jamaah yang sepadan dengan jumlah pembimbimbing. Dari beberapa fakta dilapangan penulis tertarik untuk meneliti keberhasilan KBIH Annabwy adalah dalam memberangkatkan calon jamaah haji ke tanah suci yang hanya satu-satunya pembimbing dalam membawa jamaah ke tanah suci, dan juga dikatan KBIH keluarga karena semuanya keluarga yang mengurus lembaga tersebut, mulai dari ketua hingga bendahara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berupaya untuk mengetahui strategi yang digunakan KBIH An-Nabawy dalam peningkatan kualitas pelayanan serta bimbingan haji yang akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Strategi**

---

<sup>9</sup><https://sites.google.com/site/kbihannabawiy/in-the-news/manasikhaji2012>. di akses pada tanggal 04 April 2019

## **Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Pembimbingan Calon Jamaah Haji KBIH An-Nabawy Kota Medan”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pentingnya strategipeningkatan kualitas pelayanan calon jamaah haji KBIH An-Nabawy Kota Medan.
2. Pentingnya strategi pembimbingan calon jamaah haji KBIH An-Nabawy Kota Medan.
3. Pentingnya metode pembimbingan untuk calon jamaah Haji KBIH An-Nabawy Kota Medan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Annabawy Kota Medan ?
2. Bagaimana strategi peningkatan Kualitas pembimbingan yang diberikan KBIH An-Nabawy kota Medan ?
3. Bagaimana Metode Bimbingan yang diberikan KBIH An-Nabawy kota Medan ?

#### **D. Batasan Istilah**

Untuk mengetahui agar pembahasan penelitian ini lebih terarah sesuai dengan judul penelitian, maka penulis perlu membatasi agar terfokus kepada judul. Pembatasan istilah dalam penelitian ini di buat berdasarkan kemampuan peneliti dalam memahami judul tersebut. Adapun rincian batasan istilah adalah:

Strategi adalah alat yang digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang.<sup>10</sup> Maksudnya kegiatan pembimbingan yang dilakukan KBIH Annabawy kepada calon jamaah untuk mencapai haji mabrur. Langkah-langkah yang harus dilakukan KBIH Annabwy yaitu: meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kualitas pembimbingan jamaah haji KBIH Annabwy.

Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh pembimbing KBIH Annabawy kepada calon jamaah haji untuk memenuhi harapan dan kebutuhan sehingga tercapai kepuasan.<sup>11</sup> Pelayanan yang diberikan mulai dari proses pendaftaran, Manasik haji, Pemberangkatan hingga Pemulangan jamaah haji ke Tanah Air sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan yang dilakukan secara maksimal untuk memenuhi harapan jamaah haji.<sup>12</sup> Kualitas

---

<sup>10</sup>Fred, David, *Strategic Mnajemen*, (Jakarta:Salemba Empat, 2006), hlm. 16.

<sup>11</sup>Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Pelayanan dalam Industri Jasa Terpadu*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 216.

<sup>12</sup>Nasution, M, Nur. *Manajmen Jasa Terpadu*, (Jakarta:Bumi Aksara), hlm. 235.

yaitu perencanaan yang sesuai dengan yang diisyaratkan atau diharapkan oleh calon jamaah haji.<sup>13</sup>

Pembimbingan calon jamaah haji merupakan proses bantuan yang diberikan kepada seseorang (individu) atau sekelompok orang agar mereka dapat berkembang menjadi pribadi-pribadi yang mandiri.<sup>14</sup> Maksudnya memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji agar mandiri dalam melaksanakan kegiatan haji di tanah suci.

KBIH An-Nabawy merupakan salah satu lembaga swasta yang bergerak di bidang pemberangkatan calon jamaah haji ke tanah suci.

Dari pembatasan masalah di atas maka fokus pembahasannya adalah penelitian tentang Strategi peningkatan kualitas pelayanan dan Pembimbingan calon jamaah haji KBIH An-Nabawy Kota Medan dimana strategi pelayanan dan strategi pembimbingan saling berkaitan antara satu sama lain yang tidak bisa terpisahkan.

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan KBIH An-Nabawy Kota Medan.

---

<sup>13</sup>Nasution. M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 41.

<sup>14</sup>Dewa Ketut Sukardi, *Proses bimbingan dan penyuluhan*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.138.

2. Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pembimbingan KBIH An-Nabawy Kota Medan.
3. Untuk mengetahui metode pembimbingan yang diberikan kepada calon jamaah KBIH An-Nabawy Kota Medan.

#### **F. Manfaat penelitian**

1. Manfaat teoritis
  - a. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memperoleh data tentang realitas strategi KBIH An-Nabawy dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingan calon ibadah haji.
  - b. Dapat membantu mahasiswa Manajemen Dakwah tentang strategi dalam penyelenggaraan ibadah haji, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi peneliti, dapat memberikan wawasan secara mendalam mengenai strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan calon jamaah ibadah haji An-Nabawy Kota Medan.
  - b. Bagi Lembaga, sebagai bahan acuan dalam melakukan strategi yang efektif, dan secara khusus bagi para tenaga kerja.
  - c. Bagi masyarakat luas untuk mengembangkan strategi yang efektif.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, penelitian membagi dalam lima bab yaitu:

- Bab I.       Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
  
- Bab II.       Landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang strategi peningkatan kualitas pelayan dan bimbingan ibadah haji.
  
- Bab III.       Metode penelitian, berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik Analisis Data dan Teknik Keabsahan Data.
  
- Bab IV.       Hasil penelitian, berupa Gambaran umum KBIH An-Nabawy Kota Medan, Penyajian data, Analisis data, pembahasan tentang strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan serta metode pembimbingan calon jamaah haji KBIH An-Nabawy Kota Medan.
  
- Bab V.       Kesimpulan, berupa kesimpulan, saran-saran dan penutup.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORETIS**

#### **A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Strategi**

Strategi merupakan bentuk terakhir dari bentuk pelayanan pada pelanggan, misi, nilai, tujuan dan strategi. Untuk mengubah visi dan nilai-nilai menjadi kenyataan, pada saat tujuan pelayanan dan pelanggan. Strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*), keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang.<sup>15</sup>

Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan dan karenanya berorientasi kemasa yang akan datang, strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan.<sup>16</sup> Strategi adalah arah atau cakupan organisasi jangka yang lebih panjang, menyesuaikan sumber dayanya

---

<sup>15</sup>Agustinus, Sri Wahyuni, *Manajemen Strategik*, (Jakarta:Bina Rupa Aksara, 1996),hlm.15.

<sup>16</sup>Fred R. David, *Konsep Manajemen Strategi*,(Jakarta:Salemba Empat,2012),hlm.9.



dengan lingkungan yang berubah, dan secara khusus dengan pasarnya, dengan pelanggan dan kliennya untuk memenuhi harapan.<sup>17</sup>

Menurut beberapa para ahli pengertian strategi adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Sondang Siagian strategi adalah cara yang terbaik untuk menggunakan dana, daya dan tenaga yang tersedia sesuai dengan perubahan lingkungan.<sup>18</sup>
- b. Defenisi lain juga dikatan Stainer dan Miner, “Strategi adalah penempatan misi perusahaan, penempatan sasaran organisasi dalam mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan utama dan sasaran organisasi tercapai.<sup>19</sup>
- c. Mintzberg dan Waters (1993) mengemukakan bahwa strategi adalah pola umum tentang keputusan atau tindakan. Hardy, Langley, dan Rose dalam Sudjana (1986) mengemukakan strategi sebagai rencana atau kehendak yang mendahului dan mengendalikan kegiatan.<sup>20</sup>
- d. Menurut Chanler yang kutip oleh Rangkuti menyatakan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapa tujuan itu sendiri yang dibuat

---

<sup>17</sup>Sunarto, *Strategic Manajmen Sumberdaya Manusia*, (Jogyakarta:Amus,2005), hlm.24.

<sup>18</sup>Sondang Siagian, *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi* (Jakarta:PT Gunung Agung, 1986),hlm.17.

<sup>19</sup>George Stenir, *Manajmen Strategik dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta:BPFE,1985), hlm.8.

<sup>20</sup>Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 3.

oleh manajemen perusahaan yang akan menjamin terpeliharanya keunggulan kompetitif perusahaan<sup>21</sup>.

Jika diambil saripatinya, maka pendekatan strategi mempunyai lima ciri sebagai berikut: *Pertama*, ia memusatkan perhatian pada kekuatan. Kekuatan adalah bagian fokus dalam pokok pendekatan strategi. *Kedua*, memusatkan pada analisa dinamika, analisa gerak, analisa aksi. *Ketiga*, strategi memusatkan apada perhatian tujuan yang ingin dicapai serta gerak untuk mencapai tujuan tersebut. *Keempat*, strategi memperhatikan pada faktor-faktor waktu (sejarah, masa lampau, masa kini terutama masa depan) dan faktor lingkungan. *Kelima*, strategi berusaha menemukan masalah-masalah yang terjadi dari peristiwa-peristiwa yang ditafsirkan berdasarkan kontek kekuatan, kemudian mengadakan analisa kemungkinan-kemungkinan serta memperhitungkan pilihan-pilihan dan langkah-langkah yang adapat diambil dalam rangka bergerak menuju tujuan.<sup>22</sup>

Dari pengertian yang telah dikemukakan tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi merupakan suatu proses untuk melakukan perumusan dan penentuan rencana untuk mencapai tujuan jangka panjang. Secara umum strategi pun dapat dilakukan secara individu untuk mencapai tujuan yang diharapkannya dalam kehidupan sehari-sehari.

---

<sup>21</sup>Ismail Sholihin, *Manajemen Statetik*,(Jakarta:Erlangga,2012),hlm.24-25.

<sup>22</sup>*Ibid*, hlm. 26.

## 2. Fungsi Strategi

Fungsi dari Strategi pada dasarnya adalah berupaya agar Strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Untuk itu, terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan, yaitu:

- a. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi ) yang ingin dicapai kepada orang lain.
- b. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- c. Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
- d. Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.
- e. Mengordinasikan dan mengarahkan kegiatan tau aktivitas organisasi ke depan.
- f. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.<sup>23</sup>

Dari fungsi pertama, maka strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, dan mengkomunikasikan, tentang apa yang akan dikerjakan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, dan mengapa hasil

---

<sup>23</sup>Fred Dand, *Manajemen Strategi Kosep Pemasaran*, (Jakarta:PT. Prehallindo, 1998), hlm.5-6.

kinerjanya dapat bernilai. Selanjutnya untuk mengetahui, mengembangkan dan menilai alternatif-alternatif strategi, maka perlu dilihat sandingan yang cocok atau sesuai dengan kapabilitas organisasi dengan faktor lingkungan, dimana kapabilitas tersebut digunakan. Dengan menghubungkan kapabilitas organisasi dengan lingkungan yang terkait, maka fungsi strategi berikutnya adalah mengeksploitasi kesuksesan yang dimiliki organisasi, sambil sekaligus menyelidiki terdapatnya peluang-peluang baru.<sup>24</sup>

### **3. Tahapan-tahapan Strategi**

Dalam proses penerapan strategi menggunakan beberapa tahapan diantaranya:

#### **a. Perumusan Strategi**

Langkah awal yang perlu dilakukan dalam menyusun strategi dengan cara merumuskan strategi, atau menyusun langkah awal. Sudah termasuk di dalamnya untuk pengembangan tujuan, mengeni peluang dan ancaman eksternal, menetapkan kelemahan dan kekuatan serta internal, menetapkan suatu objektivitas. Menghasilkan strategi alternatif dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari, atau melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

#### **b. Implementasi Strategi**

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, maka langkah berikutnya adalah melaksanakan strategi yang telah ditetapkan, dalam tahapan

---

<sup>24</sup>Sofjan Assauri, *strategic managemen*, (Jakarta:PT Raja Grafindo,2013), hlm.7.

pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerja sama dari unit, tingkat dan anggota organisasi. Dalam pelaksanaan strategi, maka proses formulasi dan analisis strategi hanya akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan. Implementasi strategi bertumpu pada alokasi dan pengorganisasian sumber daya yang ditampakkan melalui penetapan struktur organisasi dan mekanisme kepemimpinan yang dijalankan bersama budaya perusahaan dan organisasi.

c. Evaluasi strategi

Tahap akhir dari menyusun strategi adalah evaluasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang telah dicapai, dapat diukur kembali untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah dicapai.<sup>25</sup>

## **B. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan ibadah haji selalu dikaitkan dengan kualitas. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dalam konteks pelayanan ibadah haji, maka kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh Kementerian Agama RI. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari pelayanan ibadah haji merupakan strategi utama agar Kementerian Agama RI dapat dipercayai oleh masyarakat.

---

<sup>25</sup>Fred Dand, *Manajemen Strategi Konsep Pemasaran*, (Jakarta:PT. Prehallindo, 1998), hlm.5-6.

Kamus Besar Bahasa Indonesiamenyebutkan bahwa kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf.<sup>26</sup> Sedangkan menurut *American Society for Quality Control* kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemmpuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat atau keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalm hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan ataubersifat laten.

Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat, dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefenisikan, observasi, dan diukur). Namun defenisi berbasis manufakur ini kurang relevan untuk sektor jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi “*finess for use*” dan *corfonmance to requiremens*” kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.<sup>27</sup> Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada oarang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpesonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>28</sup>

Pelayanan merupakan kegitan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada kosumen atau *costmer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan

---

<sup>26</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta:Depdiknas dan Balai Pustaka, 2005), hlm.603.

<sup>27</sup>Dedi Adriyana, dkk, *Pemasaran Strategi*, (Yogyakarta:Andi,2008),hlm.67.

<sup>28</sup>Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2003),hlm.60.

pelayanan kepada masyarakat. Pelayan kepada masyarakat inilah yang disebut dengan pelayanan publik atau pelayanan umum dalam memberikan pelayanan<sup>29</sup>

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, dan terbuka. Pelayanan yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.

Dalam pelayanan harus ada kesadaran diri yang kuat bahwa pelayanan ada karena ada yang melayani. Pelayanan mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanannya tersebut. Karena itu, tidaklah mungkin seseorang melayani tanpa memperhatikan martabat dirinya dan orang lain karena justru dengan pelayanan itu manusia ingin meningkatkan kualitas dan derajat mereka satu sama lain.

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun sosial. Beberapa pendekatan dilakukan untuk membuat konsep tersebut menjadi mudah untuk dibahas dan dianalisa secara akademis, dan tentunya diwujudkan dalam usaha layanan. Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan mulai dari awal sampai

---

<sup>29</sup>Iman syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta:puslitbang kehidupan keagamaan, 2009),hlm.12.

akhir yang dilakukan oleh direktur tertinggi sampai karyawan terendah untuk memenuhi kebutuhan calon ataupun pengguna barang dan jasa, yang ditangani.<sup>30</sup>

Menurut Lewis dan Booms mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>31</sup> Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan harapan pelanggan secara konsisten.<sup>32</sup>

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, maka dibutuhkan sumberdaya yang mempunyai kesungguhan. Empat sikap yang dikenal dengan pelayanan sepenuh hati yakni:

---

<sup>30</sup>Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 41.

<sup>31</sup>Ibid, hlm. 42.

<sup>32</sup>Syaukani Imam, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggara Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011), hlm. 16.



- a. *Passionate* (sikap gairah). Gairah berarti sesuatu yang mampu menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam melaksanakan pekerjaan. Sikap ini akan menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara layanan kepada konsumen. Mengetahui apakah kita menghargai mereka apa tidak.
- b. *Progresive* (progresif). Progresif adalah sesuatu yang mampu menciptakan cara-cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Seberat apapun pekerjaan yang dihadapi, jika dilaksanakan dengan penuh gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan itu lebih menarik dan menantang untuk diselesaikan.
- c. *Proactive* (proaktif). Untuk dapat mencapai kualitas layanan yang lebih bagus, diperlukan inisiatif dan reaksi yang cepat dan tepat, bukan berdiam diri menunggu diperintah untuk melakukan sesuatu bila diperlukan.
- d. *Positive* (positif). Sikap positif dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi para konsumen. Salah satu sikap positif dalam pelayanan adalah senyum.

## **2. Indikator Kualitas Pelayanan**

Fitzsimmons dan Budiman berpendapat bahwa ada lima indikator pelayanan:

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. *Resvonsipeness*, yang ditandai dengan keinginan melayani pelanggan dengan cepat.
- d. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam meberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan yang ingin mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>33</sup>

### 3. Startegi Pelayanan

Adapun strategi pelayanan untuk meperhatikan kebutuhan para pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Mereka menginginkan bebas membuat keputusan.
- b. Mereka menginginkan untuk mendapatkan sesuai keinginan.
- c. Mereka menginginkan untuk medapatkan respek atau mendapatkan perhatian, karena pelanggan menginginkan perhatian dan harga diri.
- d. Mereka menginginkan diperlakukan dengan jujur, artinya adanya kepedulian yang ikhlas, tetapi mempertahankan standar profesional yang tinggi.
- e. Merek menginginkan disambut dan dibantu dengan ramah, penuh senyum dan penuh kasih sayang.
- f. Merek menginginkan diberithu tentang apa yang telah terjadi, sehingga mereka merasa saling diakrabi dalam hubungan dengan pelanggan.

---

<sup>33</sup>Lijan Poltak Sinambela,dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*,(Jakarata:PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 7.

- g. Merek menginginkan rasa aman dan dilindungi haknya, aman dalam arti terhindar dari keputusan yang salah.
- h. Merek menginginkan menjadi orang penting.<sup>34</sup>

### C. Pengertian Character Building Bimbingan Manasik Haji

#### 1. Pengertian Bimbingan

*Character building* (membangun karakter), secara bahasa terdiri dari dua kata, yakni *to build* (membangun) dan *character* (karakter). *to build* (membangun) bersifat memperbaiki, mendirikan, membina sesuatu. Sedangkan *character* (karakter) adalah watak, kejiwaan, tabiat, budi pekerti yang membedakan seseorang dari yang lain. Dalam konteks ini yaitu, suatu proses atau usaha yang dilakukan untuk memperbaiki, membentuk tabiat, membina, sifat, watak, kejiwaan akhlak mulia insani atau manusia, sehingga menunjukkan perangai dan tingkah laku yang baik berlandaskan nilai-nilai agama, bangsa, dan negara dalam bimbingan manasik haji.<sup>35</sup>

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa Bimbingan merupakan proses atau usaha yang dilakukan oleh pembimbing agar membentuk dan memperbaiki kepribadian atau tingkah laku seseorang kepada yang lebih baik lagi.

Secara etimologis kata bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*guidance*” kata “*guidance*” adalah kata dalam bentuk *mashdari* (kata benda) yang bersal dari kata kerja “*to guide*” artinya menunjukkan, membimbing, atau menuntun

---

<sup>34</sup>Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), hlm. 12.

<sup>35</sup>Kementerian Agama, *character building*, (Jakarta: cetakan I, 2015), hlm. 11.

orang lain ke jalan yang benar. Jadi kata “*guidance*” berarti pemberian petunjuk, pemberian bimbingan atau tuntutan kepada orang lain yang membutuhkan.<sup>36</sup>

Pengertian bimbingan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- a. Definisi bimbingan pertama dikemukakan dalam Year’s Book of Education 1995, yang menyatakan: *Guidance is a process of helping individual through their own effort to discover and develop their potentialities both for personal happiness and social usefulness.* (Bimbingan adalah suatu proses membantu individu melalui usahanya sendiri untuk menemukan dalam mengembangkan kemampuannya agar memperoleh kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial).<sup>37</sup>
- b. Menurut Failor, salah seorang ahli bimbingan dan konseling di lingkungan sekolah mengartikan: *guidance service assist the individual in the process of self understanding and self acceptance, appraisal of this present and possible future socio-economic environments that further both personal satisfaction and socio-economic effectiveness.* (Bimbingan adalah bantuan kepada seseorang dalam proses pemahaman dan penerimaan terhadap kenyataan yang ada pada dirinya sendiri serta perhitungan (penilaian) terhadap lingkungan sosio-ekonomisnya masa sekarang dan kemungkinan masa mendatang dan bagaimana mengintegrasikan kedua hal tersebut

---

<sup>36</sup>Samsul, Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta: Amzah, 2010), hlm. .3.

<sup>37</sup>*Ibid*, hlm.4.

melaui pemilihan-pemilihan serta penyesuaian-penyediaan diri yang membawa kepada kepuasan hidup pribadi dan kedayaguanan hidup ekonomi sosial).<sup>38</sup>

- c. Menurut Moh. Surya yang kemudin dikutip oleh Dewa Ketut Sukardi menyatakan bahwa bimbingan ialah suatu proses pemberian bantuan yang terus menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing, agar tercapai kemandirian didalam pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri dan perwujudan diri dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungan. Kemudian Prayitno mengatakan bahwa bimbingan merupakan bantuan yang diberikan kepada seseorang (individu) atau sekelompok orang agar mereka itu dapat berkembang menjadi pribadi-pribadi yang mandiri.<sup>39</sup>
- d. Dr. Rchman Natawidjaya menyatakan, Bimbingan adalah suatu proses memberikan bantuan kepada individu yang dilakukan secar berkesinambungan, supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sehingga ia sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntunan dan keadaan lingkunagn sekolah, keluarga, dan masyarakat, serta kehidupan umumnya.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup>*Ibid*, hlm.5.

<sup>39</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Proses bimbingan dan penyuluhan*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.138

<sup>40</sup>*Ibid*, hlm. 6.

- e. Menurut W.S. Winkel, Bimbingan berarti pemberi bantuan kepada sekelompok orang dalam membuat pilihan-pilihan secara bijaksana dan dalam menagadakan penyesuaian diri terhadap tuntuna-tuntunan hidup. Bantuan itu bersifat psikis (kejiwaan) bukan “pertolongan” finansial, media, dan lain sebagainya.<sup>41</sup>

Dari beberapa pendapat tersebut, menurut penulis dapat disimpulkan bahwa bimbingan adalah bantuan yang diberikan secara sistematis kepada seseorang atau masyarakat agar mereka memperkembangkan potensi-potensi yang dimilikinya sendiri dalam upaya mengatasi berbagai permasalahan, sehingga mereka dapat menentukan sendiri jalan hidupnya secara bertanggung jawab tanpa harus bergantung kepada orang lain, dan bantuan itu dilakukan secara terus-menerus.

Jadi dalam memberikan bimbingan arahkan diserahkan kepada yang dibimbingnya, hanya di dalam keadaan yang memaksa maka pembimbing mengambil peran secara katif di dalam memberikan bimbingan. Tidak pada tempatnya jika pembimbing membiarkan individu yang dibimbingnya terlantar keadaanya apabila ia telah nyata-nyata tidak dapat menghadapi atau menagatsi persoalannya. Bimbingan dapat diberiakan kepada seseorang individu atau sekumpulan individu artinya, bimbingan dapat diberikan kepada siapa saja yang membutuhkan, tanpa memandang usia (*of any age*), sehingga baik anak maupun orang dewasa dapat

---

<sup>41</sup>*Ibid*, hlm. 7.

menjadi objek dari bimbingan. Dengan demikian, bidang gerak dari bimbingan tidak hanya terbatas kepada anak-anak ataupun para remaja, tetapi juga orang dewasa.<sup>42</sup>

Membangun karakter dalam bimbingan manasik haji pada hakikatnya, agar setiap individu, kelompok masyarakat, bangsa dan negara memiliki sifat-sifat sebagai berikut:

- a. Adanya rasa saling menghargai dan saling menghormati diantara sesama.
- b. Adanya rasa tolong menolong ataupun rasa kebersamaan.
- c. Adanya rasa persatuan dan kesatuan sebagai suatu bangsa dan bangsa.
- d. Adanya rasa saling peduli dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- e. Adanya etika, moral dan akhlak yang dilandaskan pada nilai-nilai agama, nusa dan bangsa.
- f. Adanya perilaku sikap dan sifat-sifat kejiwaan yang saling menghargai dan memberi manfaat.
- g. Adanya sikap yang senantiasa menggambarkan nilai-nilai agama hukum dan budaya.<sup>43</sup>

Dengan memiliki sifat-sifat tersebut memudahkannya dalam proses kegiatan pembimbingan haji.

## **2. Unsur-unsur Bimbingan**

- a. Bimbingan merupakan suatu proses. Kata proses merupakan menunjuk pada aktivitas yang terus-menerus, bertahap, berenacana, dan teratur atau sistematis. Dari kata itu terkandung juga pengertian bahwa aktiviatas

---

<sup>42</sup>*Ibid*, hlm.8.

<sup>43</sup>Kementerian Agama, *character building*, (jakarta:cetakan I, 2015), hlm. 13.

bimbingan membutuhkan waktu yang cukup panjang, tidak dapat dilakukan secara sembarangan, melainkan membutuhkan teknik atau metode tertentu.

- b. Bimbingan mengandung makna bantuan atau pelayanan. Ini mengandung pengertian bahwa bimbingan mengakui adanya potensi pada setiap individu. Aktivitas individu harus dilakukan atas dasar kesukarelaan pihak yang dibimbing. Pembimbing tidak dibenarkan memkasakan kehendak untuk membimbing. Disini terkandung atas demokratis dalam bimbingan.
- c. Bantuan bimbingan diperuntukkan bagi semua individu yang memerlukannya. Artinya, bimbingan diperuntukkan bagi semua individu tanpa pengecualian asal mereka memiliki kemungkinan untuk bangkit atau lebih maju dari kondisi yang sudah ada dan mau menerima bantuan.
- d. Layanan bimbingan adanya perbedaan individu. Aktivitas layanan bimbingan menggunakan teknik/metode yang sesuai dengan karakteristik atau ciri khas individu yang bersifat unik. Didalam bimbingan tidak ada teknik atau pendekatan yang cocok bagi semua orang, pemilihan teknik atau pendekatan harus disesuaikan dengan karakteristik individu yang dibimbing. Dengan demikian layanan yang dibimbing lebih menekankan pada pendekatan yang bersifat individual.
- e. Kegiatan bimbingan memiliki dua sasaran, yaitu sasaran jangka pendek dan jangka panjang. Sasaran jangka pendek dimaksudkan agar selama dan setelah memperoleh bimbingan, individu dapat mencapai perkembangan



secara optimal, yaitu dapat memahami dan menolong dirinya, memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi. Sedangkan jangka panjang bimbingan adalah agar individu yang telah mendapatkan layanan bimbingan dapat memperoleh kebahagiaan hidup, terutama berkaitan dengan kesejahteraan mental yang optimal.<sup>44</sup>

### 3. Metode Pembimbingan

Secara etimologi, kata metode berasal dari bahasa latin “*methous*” yang berarti “cara”. Dalam bahasa Yunani, *methos* berarti “cara, jalan”. Maksudnya ialah suatu cara atau jalan yang bisa ditempuh untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi, juga dapat diartikan sebagai “suatu cara yang diartikan secara jelas untuk mencapai/menyelesaikan suatu tujuan, rencana, sistem dan tata pikir manusia.”<sup>45</sup>

Dalam penggunaan metode hal yang perlu diperhatikan bagaimana dan apa hakikat metode. Hal ini dikarenakan bahwa hakikat metode merupakan pedoman pokok yang harus dijadikan bahan pertimbangan dalam memilih dan menggunakan metode. Adapun hakikat metode yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Metode hanyalah suatu cara atau jalan untuk mempermudah pencapaian suatu tujuan atau hasil usaha.
- b. Tidak ada metode seratus persen baik dan sebaiknya tidak metode yang seratus persen buruk.

---

<sup>44</sup>*Ibid*, hlm. 9-10.

<sup>45</sup>Soiman, *Metode Dakwah*, (Depok: Prenadamedia group, 2017), hlm.1.

- c. Metode yang paling sesuai pun belum menjamin hasil yang baik dan secara otomatis.
- d. Suatu metode yang sesuai bagi seorang dai tidaklah sesuai bagi seorang dai lainnya.
- e. Penerapan metode tidaklah selamanya dapat diberlakukan dan dalam semua situasi dan kondisi.
- f. Tepat atau tidaknya pemakaian metode tergantung kepada mau atau tidaknya mengadakan evaluasi, koreksi, perbaikan-perbaikan, berdasarkan pengalaman dan usaha-usaha yang telah dilaksanakan.

Hakikat metode diatas, hendaklah diperhatikan oleh seorang pembimbing sehingga dalam memilih atau menerapkan metode, pembimbing mampu memberikan materi kepada jamaah dengan baik yang sesuai dengan situasi dan kondisi sehingga yang disampaikan memberikan hasil yang efektif dan efisien.

Adapun beberapa metode yang digunakan pembimbing kepada jamaah dalam menyampaikan materi, yaitu:

#### 1) Keteladanan (Uswatun Hasanah)

Secara etimologi pengertian keteladana adalah suatu keadaan ketika seorang manusia mnegikuti manusia lain, apakah dalam kebaikan, kejelekan, kejahatan, atau kemurtadan. Keteladanan adalah tindakan atau akhlakul kaharimah yang adapat ditiru atau diikuti oleh seseorang dari orang lain yang melakukan atau mewujudkannya.<sup>46</sup> Sebagaimana Allah SWT. Telah mengutus Rasulullah SAW. Sebagai suri tauladan yang baik bagi seluruh umatnya. Sebagiaman firman Allah SWT.

---

<sup>46</sup>*Ibid*, hlm.96.

وَذَكَرَ الْآخِرَ وَالْيَوْمَ اللَّهُ يَرْجُو أَكْثَرُ مَا كَانَ لِمَنْ حَسَنَتُهُ أَسْوَدُ اللَّهِ رَسُولٍ فِي لَكُمْ كَانَ لَقَدْ

كَثِيرًا اللَّهُ

Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah”, (Q.S Dalam Al-Ahzab 21).<sup>47</sup>

Metode keteladanan merupakan metode yang sangat berpengaruh dalam membentuk keagamaan islam bagi jamaah. Dengan keteladanan ini akan timbul gejala positif yaitu menirukan apa yang dilihatnya, identifikasi positif ini sangat penting sekali dalam membentuk kepribadian. Oleh karena itu pembimbing harus mampu menjadi tokoh yang baik bagi jamaah, artinya segala tingkah laku dan perbuatan pembimbing merupakan salah satu cara bimbingan yang efektif, karena dengan keteladanan ini jamaah akan dapat langsung melihat apa yang dapat diperbuat oleh pembimbingnya.

## 2) Nasehat

Secara terminologi, nasihat adalah memerintah melarang atau menganjurkan yang dibarengi dengan motivasi dan ancaman. Nasihat juga mengatakan sesuatu yang benar dengan melinakkan hati. Mnasehat harus berkesan dalam jiwa atau mengikat jiwa dengan keimanan dan petunjuk. Metode nasehat merupakan metode yang efektif

<sup>47</sup>Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya*, (Jakarta:Cv Penerbit J-Art, 2004), hlm.378.

dalam menanamkan nilai-nilai agama islam pada jamaah tentang konsep tuhan, dan membimbingnya untuk beribadah kepada Allah SWT. Nasehat juga membina dengan cara menyeluruh dan melakukannya. Dalam hal ini jamaah akan melakukan apa yang harus dilakukannya, dengan nasehat ini akan meningkatkan berbagai makna pesan yang membangkitkan gairah dan motivasi untuk melakukan amal shaleh.

Dalam anjuran nasehat ini, sekaligus memberikan nasehat yang bertujuan untuk membentuk sifat dan kepribadian yang baik bagi jamaah. Nasehat harus disertai dengan tutur kata yang lemah lembut dan mengandung hikmah kebijaksanaan agar mudah diterima oleh jamaah dan mengandung hikmah dan kebijaksanaan agar mudah diterima oleh jamaah.

Jadi bagaimana dikatakan oleh seorang penulis modern adalah yang dapat masuk kedalam kalbu dengan penuh kasih sayang dan persaan dengan penuh kelembutan dan tidak berupa larangan yang harus dilarang dan tidak juga menjelek-jelekkan atau membongkar aib.<sup>48</sup>

### 3) *Mau'izah al-Hasanah*

Metode ini merupakan cara yang dilakukan melalui pendekatan *mau'izah* atau pengajaran yang dihadapkan kepada golongan masyarakat awam. Cara menyampaikannya dengan bersifat *zhanni*, yang dapat memberikan kepusan kepada orang awam. *Mau'izah al-Hasanah* merupakan cara yang disenangi, mendekatkan manusia kepadanya dan tidak memenjarakan mereka, memudahkan jama'ah dan tidak

---

<sup>48</sup>Muhammad Husain, Fadlullah, *Metodologi Dakwah*, (Jakarta:PT Lentera Basri Tama, 1997), hlm. 49.

menyulitkannya. Singkatnya, ialah suatu metode yang mengesankan jama'ah bahwa pembimbing menganggap seperti teman dekat yang menyanyanginya, dan sebagai yang mencari segala hal yang bermanfaat baginya dan membahagiakannya. sebagaimana firman Allah surah Q.S. Ali-Imran 159:<sup>49</sup>

حَوْلِكَ مِنْ لَا نَفْضُ وَالْقَلْبِ غَلِيظٌ فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ. . . فَبِمَا

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu”.

#### 4) Al-Mujadalah Bi-Lati Hiya Ahsan

Dari segi etimologi (bahasa) lafazh mujadalah terambil dari kata “*jadala*” dapat bermakna berdebat dan “*mujadalah*” perdebatan.<sup>50</sup> Dari istilah mujadalah artinya upaya tukar pendapat yang dilakukan oleh dua pihak secara sinergis, tanpa adanya suasana yang melahirkan permusuhan diantar kedua belah pihak.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Al-Mujadalah Bi-Lati Hiya Ahsan merupakan bertukar pendapat dengan cara sinergis tanpa yang tidak melahirkan pertengkaran dengan tujuan agar lawan dapat menerima pendapat argumentasi yang disampaikan dengan bukti yang kuat.<sup>51</sup>

#### 5) Hikmah

---

<sup>49</sup>*Ibid*, hlm. 44.

<sup>50</sup>Yunan Yusuf dan Harjani Hefni, *Metode Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenanada Media Group, 2006), hlm. 17.

<sup>51</sup>Said Agil dan Yunan Yusuf, *Metode Dakwah*, (Jakarta: Prenanda Media, 2003), hlm. 20.

Kata Hikmah dalam al-Quran disebutkan sebanyak 20 kali baik dalam bentuk nakiroh maupun ma'rifat. bentuk masdarnya adalah "*bukman*" yang diartikan secara makna aslinya adalah mencegah. jika dikaitkan dengan hukum berarti mencegah dari kezaliman dan jika dikaitkan dengan dakwah berarti menghindari dari hal-hal yang kurang baik dalam melaksanakan tugas dakwah.<sup>52</sup> Kata hikmah menurut imam al-Syaukani adalah ucapan-ucapan yang tepat dan benar. Menurut rumusan yang dikeluarkan departemen Agama RI, hikmah adalah perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antar yang baik dan batil. Dapun menurut Mustafa al-Magarabi, kata hikmah berarti perkataan yang kuat dan disertai dalil-dalil yang menjelaskan kebenaran, menghilangkan kesalahpahaman. Jadi, hikmah menurut pokok bahasanya mengisyaratkan pencegahan perbuatan zalim, membimbing kepada kebaikan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan. Jadi, dapat dikatakan hikmah pada prinsipnya adalah mencari kebenaran yang didasarkan pada ilmu. Hikmah dapat dikatakan mendapati kebenaran (al-haq) dengan ilmu dan amal (perbuatan), maka hikmah dari Allah yaitu mengetahui segala sesuatu serta memunculkan dengan sangat cepat atau tepat.

Dengan demikian, secara sederhana bil hikmah dapat diartikan sebagai cara menyampaikan materi yang dilakukan melalui pendekatan filosofi dan rasional (pendekatan hakimiayah dan taqliyah) yang dihadapkan kepada golongan pemikir atau intelektual. Karen golongan ini mempunyai daya tangkap intelektual yang

---

<sup>52</sup>*Ibid*, hlm. 8.

cepat, daya pikir yang kritis, dan ilmu pengetshusn ynsg luas. Maka, penyampaian terhadap mereka bersifat induktif dengan menggunkan logika, mengemukakan analisis yang luas dan objektif, serta dalil-dalil (baik aqli maupun naqli), argumentasi yang logis dan kooperatif. Sebagaiman firman Allah SWT surah Q.S An-Nahal 125:<sup>53</sup>

وَرَبَّكَ إِنَّا أَحْسَنُ هِيَ بِأَلَّتِي وَجَدَ لَهُمُ الْحَسَنَةَ وَالْمَوْعِظَةَ بِالْحِكْمَةِ رَبِّكَ سَبِيلَ إِلَى أَدْعُ  
بِالْمُهْتَدِينَ أَعْلَمُ وَهُوَ سَبِيلُهُ عَنِ ضَلَّ بِمَنْ أَعْلَمُهُ

Artinya:“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”.

#### 1.) Ceramah

Motode cermah ialah metode yang dilakukan dengan maksud untuk menyamapaikan keterangan, petunjuk, pengertian, penjelasan tentang suatu masalah didepan para calon jamaah.

Metode ceramah yang digunakan sebagai metode dakwah yang efektif dan efisien bilamana dalam kondisi sebagai berikut:

- a) Objek atau jamaah yang berjumlah banyak.

---

<sup>53</sup>Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya*, (Jakarta:Cv Penerbit J-Art, 2004), hlm.281.

- b) Pembimbing orang yang ahli sudah berpengalaman dan berwibawa.
- c) Sebagai syarat dan rukun suatu ibadah, seperti khotbah dan shalat id.
- d) Tidak ada metode lain yang dianggap paling sesuai digunakan, seperti dalam walimatul ursy dan kata-kata takziah.
- e) Metode meragakan

Yaitu suatu metode menyampaikan materi dengan meragakan untuk memabntu memberikan penjelasan tentang materi haji (manasik). Dengan metode inipenerimaan materi lebih jelas dan lebih mengerti. Karena pendenganrannya, penglihatan dan motoriknya, bekerja menerima penjelasan.

## **D. Haji**


### **1. Pengertian Haji**

Haji asal maknanya adalah menyangaja sesuatu, haji yang di maksud di sini menurut *syara'* ialah mengunjungi *ka'bah* (rumah suci) untuk melakukan beberapa amal ibadah, dengan syarat-syarat tertentu.<sup>54</sup> Haji hukumnya wajib bagi orang yang mampu melakukannya. Sebagaimana dijelaskan oleh Allah SWT. Dalam Al-Qur'an Al-karim:

---

<sup>54</sup> Rasid Sulaiman, *Fiqih Islam*, (Bandung: Penerbit Sinr Baru Al-Gensindo, 1994). Cet 27, hlm. 247.



مِمَّنْ عَنْ غِنَى اللَّهِ فَإِنْ كَفَرُوا مِنْ سَبِيلٍ إِلَيْهِ أَسْتَطَاعَ مَنْ الْبَيْتِ حِجُّ النَّاسِ عَلَى اللَّهِ.  
 الْعَدَا 

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.<sup>55</sup> Barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam, (Q.S Ali-Imran 97).”

Kewajiban menjalankannya hanyalah sekali dalam seumur hidup. Jika anda melakukannya lagi setelahnya, maka itu masuk dalam kategori sunnah. Rasulullah Saw bersabda, yang artinya, “Haji itu hanyalah sekali. Barangsiapa yang menambah, maka itu adalah sunah”.

## 2. Macam-macam Haji

Yang dimaksud macam-macam haji ialah cara melakukan ibadah haji. Sebagaimana kita ketahui, di dalam melakukan haji, ada juga disana kewajiban melakukan umrah, yaitu umrah yang merupakan satu-kesatuan dengan ibadah haji. Jadi apa bila seseorang melakukan ibadah haji berarti juga wajib melakukan umrah. Baik ketika melakukan haji maupun umrah (yang wajib atau yang sunah) wajib pakai pakaian ihram, menjauhi larangan-larangan yang telah ditentukan. Ditinjau dari pelaksanaannya, ibadah haji dibedakan dalam tiga jenis berdasarkan tata cara atau

<sup>55</sup>Yaitu” Orang yang sanggup mendapat pembekalan dan alat-alat pengangkutan serta sehat jasmani dan perjalanan aman.

urutan pelaksanaannya yaitu haji ifrad, haji Qiran dan haji tamattu berikut ini akan diuraikan sebagai berikut:

a. Haji Ifrad

Dinamakan ifrad karena bermaksud akan menyendiri, baik menyendirikan haji maupun menyendiri umrah dan yang didahulukan adalah melakukan ibadah haji; artinya ketika memakai pakaian ihram dari miqat itu, berniat hendak melakukan haji dahulu.

Jaid yang dimaksud haji ifrad yaitu melaksanakan secara terpisah antara haji dan umrah, dimana masing-masing dikerjakan tersendiri, dalam waktu berbeda tetapi tetap dalam satu musim haji.

b. Haji Qiran

Arti qiran adalah menggabungkan, membersamkan, dalam hal ini membersamkan ber'ihram untuk melakukan haji umrah sekaligus. Jadi haji qiran yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Dengan cara ini, berarti seluruh pekerjaan umrohnya sudah tercakup dalam pekerjaan haji.<sup>56</sup>

c. Haji Tamattu

Tamattu arti aslinya bersenang-senang, atau bersantai-santai, yaitu melakukan ibadah haji di tahun ketika ia melakukan umrah tersebut. Juga dinamakan haji tamattu karena melakukan dua ibadah didalam bulan-bulan haji, dalam tahun yang sama tanpa kembali ke negeri asalnya lebih dahulu. Jadi haji tamattu yaitu melakukan umroh

---

<sup>56</sup>*Ibid*, hlm.2.

terlebih dahulu dan setelah selesai baru melakukan haji. Banyak jamaah yang memilih tamattu karena relatif lebih mudah karena selesai tawaf dan sa'i langsung tahalul agar terbebas dari isarangan sesama ihram.<sup>57</sup>

### 3. Syarat, Rukun dan Wajib Haji

#### a. Syarat Haji

Syarat haji ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji. Adapun Syarat Haji adalah:<sup>58</sup>

- 1.) Islam
- 2.) Berakal
- 3.) Baligh
- 4.) Merdeka
- 5.) Mampu melakukannya "*istitha'ah*" (berkemampuan dan kesanggupan) yang meliputi: sehat jasmani dan rohani, keamanan selama perjalanan haji, memiliki bekal dan kendaraan.

#### b. Rukun Haji

Rukun haji ialah ketentuan-ketentuan yang harus ada dalam langkah-langkah pelaksanaan ibadah haji, bila salah satunya ditinggalkan maka ibadah haji tersebut tidak sah.

Adapun rukun haji adalah:<sup>59</sup>

- 1.) Berniat, yaitu menyengaja haji

---

<sup>57</sup>Iwan Gayo, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1998), hlm.54.

<sup>58</sup>Kanwil Departemen Agama R.I. Provinsi Sumatera Utara Medan, *Rahasia Ibadah Haji*, hlm.40-50.

<sup>59</sup>*Ibid.*, hlm.55.

- 2.) Ihram, Pakaian ihram bagi laki-laki memakai dua helai kain yang tidak berjahit satu diselendangkan di bahu dan satu disarungkan. Bagi perempuan, memakai pakaian yang menutupi seluruh tubuh kecuali muka dan kedua tangan dari pergelangan sampai ujung jari (kaffain).
- 3.) Wukuf di Arafah, Wukuf artinya berhenti. Yang dimaksud dengan wukuf ini adalah bahwa berada seseorang itu di Arafah walaupun sebentar, sesudah tergelincir matahari pada tanggal 9 Zulhijjah.
- 4.) Thawafartinya keliling. Yang dimaksud dengan thawaf disini adalah berkeliling di luar Baitullah senantiasa di diri kita artinya serupa halnya dengan sembahyang yaitu, henaklah senantiasa dada kita menghadap kiblat.
- 5.) Sa'i artinya berjalan/berusaha (menjalankan usaha) artinya, berjalan antara bukit Shafa ke Marwahempat kali, dari Marwah ke Shafa tiga kali. Jadi dimuali dari Shafa diakhiri di Marwah.
- 6.) Thallul artinya menghalalkan. Maksudnya thallul ialah mencukur atau menggunting semua atau sebagian rambut kepala. Dengan thallul maksudnya ialah menghalalkan sesuatu yang tadinya diharamkan ketika berniat haji sesudah memakai pakian ihram.
- 7.) Tertib.

c) Wajib Haji

Wajib haji ialah semua pekerjaan yang harus dilakukan, bila ditinggalkan maka akan harus membayar *dam*. Adapun wajib haji adalah:

- 1.) Ihram yakni niat berhaji dari miqat.
- 2.) Mabit di Musdalifah.
- 3.) Mabit ddi Mina.

4.) Melontarkan jamrah Ula, Wustha dan Aqabah.

5.) Tawaf Wada' bagi yang akan meninggalkan Makkah.<sup>60</sup>

#### 4. Larangan Ihram

Ihram adalah berniat untuk memuali memasuki ibadah haji atau umrah, ihram merupakan salah satu rukun haji, seperti halnya niat dalam ibadah sholat, puasa dan sebagainya, tidak boleh ditinggalakan, dan bergantung pada sah atau tidaknya ibadah tersebut.<sup>61</sup>

Adapun larangan-larangan tersebut diantaranya:

- a. Menggunakan pakaian berjahit dan menutup kepala telah dijelaskan, bahwa laki-laki yang berhram dilarang mengenakan pakaian yang berjahit atau yang melindungi. Selain itu, larangan pula baginya menutup kepala atau mengenakan sepatu. Kecuali memakai sandal yang tidak menutupi mata kaki. Adapun wanita mengenakan pakaian penutup aurat seperti biasanya, tetapi selama keadaan ihram, terlarang pula baginya menutup wajahnya.
- b. Memotong kuku, menghilangkan rambut, atau bulu badan yang lain dengan menggunting atau mencukur.

---

<sup>60</sup>*Ibid*, hlm.57

<sup>61</sup>*Ibid*, hlm.52.

- c. Memakai wangi-wangian, yaitu segala sesuatu yang mempunyai bau harum yang secara sengaja dioleskan pakaian atau tubuh, seperti minyak kasturi dan minyak lainnya.
- d. Melangsungkan akad nikah. Orang yang sedang ihram tidak boleh meminang, atau menikahi perempuan atau menjadi wali dan serpua itu.
- e. Orang yang dalam keadaan berihram juga diharamkan berburu hewan dan membunuhnya.

## **5. Hikmah dan Manfaat Ibadah Haji**

Adapun hikmah dan manfaat haji diantaranya adalah:<sup>62</sup>

- a. Haji merupakan manifestasi ketundukan kepada Allah SWT. Semata. Orang yang menunaikan ibadah haji meninggalkan segala kemewahan dan keindahan dengan mengenakan pakaian ihram.
- b. Melaksanakan ibadah haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan. Keduanya merupakan kenikmatan terbesar yang diterima manusia didunia.
- c. Ibadah haji menimpa jiwa agar memiliki semangat juang yang tinggi. Dalam hal ini dibutuhkan kesabaran, daya tahan, kedisiplinan dan akhlak yang tinggi agar manusia saling tolong-menolong satu sama lain.

---

<sup>62</sup>*Ibid*, hlm.53.

- d. Ibadah haji mendidik para jamaah untuk menyadari bahwa satu sama lain sama di sisi Allah tidak ada perbedaan anatar mereka, yang paling mulia adalah yang paling bertakwa kepada Allah.
- e. Ibadah haji membuka wawasan baru terhadap pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama islam.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai penjelas bahwa adanya perbedaan tentang penelitian yang sedang dilakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian yang berbeda. Adapun karya ilmiah yang dilkakukan adalah Skripsi dari Linatusy Syarifah, Sarjana Sosial (S, Sos) 1423104021 Fakultas Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2018, dengan skripsi yang berjudul “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIH Al Wardah Puirwokerto dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018”, yang didalamnya menyatakan bimbingan difokuskan hanya pada bimbingan sebelum berangkat haji, dimana kondisi jamaah sebelumnya adalah orang-orang yang belum mengetahui persoalan haji dan bahkan ilmu-ilmu ibadah lainnya sehingga KBIH al-Wardah menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas bimbingan sehingga calon jamaah haji menjadi tahu persoalan haji dan ibadah yang lainnya yaitu dengan merusmuskan faktor internal dan eksternal.

Sedangkan perbedaannya dengan skripsi yang penulis lakukan yaitu dengan merumuskan strategi yang harus dicapai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah agar terciptanya haji yang mabrur serta faktor pendukung dan

menghambatnya. Metode penelitian yang digunakan oleh Skripsi dari Linatusy Syarifah adalah metode kualitatif dan penulis juga menggunakan kslitstif deskriptif.

Skripsi dari Yulia Vitasari, Sarjana Sosial (S.Sos) 1401036054 Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Walisongo Semarang 2018, dengan Skripsi berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelmpok Bimbingan Ibadah Haji KBIH Arwaniyah Kudus 2017”, yang didalamnya menyatakan jika dilihat dari pengharuh peningkatan kualitas pelayanan tingkat kepuasan jamaah sangat baik, sedangkan skripsi yang penulis tuangkan peningkatan kulaitas pelayanannya juga baik dan cukup efisien dalam kondisi jamaah yang cukup dengan satu orang pembimbing. Metode penelitian yang digunakan dalam Skripsi Yulia Vintasi adalah metode kuantitaif dan penulis meggukan metode kualitatif.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dalam penelitian deskriptif ini untuk menggambarkan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan KBIH Annabawy terhadap calon jamaah haji. Menurut Bogdan dan Biklen sebagaimana yang dikutip oleh Syukur Kholil mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang menghasilkan kata-kata tertulis dari lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>63</sup>

Krik dan Miller juga menyebutkan sebagaimana yang dikutip oleh Lexi Melong penelitian kualitatif sebagai adat istiadat tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dan kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dengan bahasanya dan dalam peristilahannya.<sup>64</sup>

#### **B. Sumber Data**

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer, yang dimaksudkan adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari Pimpinan KBIH An-Nabawy yakni:

---

<sup>63</sup>Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Ciptapustaka Media, 2006), hlm. 121.

<sup>64</sup>Lexi Melong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rodakarya, 1995), hlm. 112.

- a. Drs. H. Harmyn Tanjung (sebagai pimpinan dari KBIH An-Nabawy Kota Medan).
  - b. Hj. Yulia Hanna Harmaini S.Ag.(sebagai sekeretaris dari KBIH An-Nabawy Kota Medan )
  - c. Hj. Nurfadilah Ss. (sebagai bendahara KBIH An-Nabawy Kota Medan).
2. Data Sekunder, yang dimaksud adalah memperoleh data yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi atau informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal, koran, buku. Data sekunder adalah data pendukung atau data-data yang memberikan keterangan atau informasi tambahan kepada peneliti sebagai bahan pelengka peneliti berupa buku-buku dan internet yang relevan dengan penelitian ini.

### **C. Informan Penelitian**

Yang menjadi informasi dari penelitian dilapangan adalah:

1. Sunarti
2. Dahniar
3. Syahmardan Nst
4. Fatimah Tum
5. Nuraini Nasution

Sebagaimana yang diatas informan yang dipilih oleh penulis untuk melakukan wawancara untun melengkapi data-data.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sumadi Suryabrata adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kualitatif, keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.<sup>65</sup> Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang diwawancarai (*Interview*), wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan diberbagai peneltian. <sup>66</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan serangkaian tanya jawab dengan ketua KBIH An-Nabawy dan beberapa jama'ah haji untuk mendapatkan informasi tentang peningkatan pelayanan dan pembimbingan jama'ah haji.
2. Observasi yaitu penulis melakukan pemantauan langsung ke lokasi penelitian dengan mendatangi kantor KBIH Anabawy Kota Medan guna mencocokkan hasil yang didapat dari wawancara para responden guna

---

<sup>65</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2000), hlm. 5.

<sup>66</sup>Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2012), hlm.155.

memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pengumpulan data dan mengetahui hal yang benar-sebenarnya terjadi di tempat penelitian yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan Pembimbingan yaitu, dengan melihat secara langsung kegiatan yang dilakukan calon jama'ah haji seperti, memberikan pelayanan berupa bimbingan manasik, transportasi dan lain sebagainya.

3. Dokumentasi yaitu dilakukan dengan meneliti catatan-catatan atau dokumentasi lembaga yang tidak dirahaskan dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Setelah dari lapangan terkumpul dengan menggunakan beberapa metode di atas, maka peneliti mengelola menganalisa data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif, yaitu analisis data dilakukan dengan mendata dan menelaah secara sistematis semua data yang diperoleh. Tujuan analisa di dalam penelitian ini adalah menyempitkan dan membatasi penemuan-penemuan hingga menjadi data yang teratur, serta tersusun dan menjadi berarti.

#### **F. Teknik Keabsahan Data**

Untuk memperkuat keabsahan data hasil temuan dan untuk menjaga validitas penelitian, maka penelitian mengacu pada empat standar validitas yang

disarankan oleh Lincoln dan Guba dari: 1) Kredibilitas (*credibility*), 2) Keteralihan (*transferability*) 3) Ketergantungan (*dependability*), 4) Ketegasan (*confirmability*).<sup>67</sup>

1. Kepercayaan (*credibility*), yaitu peneliti melakukan pengamatan dengan hal-hal yang berkaitan dengan strategi pelayanan dalam menghadapi calon jamaah untuk mencapai kepuasan calon jamaah haji KBIH Annabawy Kota Medan, pembuktian secara tertulis maupun dari observasi, wawancara, triangulasi, maupun studi dokumen, sehingga tingkat kepercayaan penentuan dapat dicapai.
2. Keteralihan (*transferability*). Transferabilitas dilakukan peneliti untuk memperhatikan kecocokan arti fungsi unsur-unsur yang terkandung dalam fenomena studi dan fenomena lain diluar ruang lingkup studi. Cara yang ditempuh peneliti untuk menjamin keteralihan ini adalah dengan melakukan uraian rinci dari data teori atau dari kasus ke kasus lainnya, sehingga pembaca dapat menerapkannya dalam konteks yang hampir sama.
3. Ketergantungan (*dependability*). Dalam penelitian ini dipendabilitas dibangun data laporan penelitian. Dalam pengembangan desain keabsahan data dibangun mulai dari pemilihan kasus dan fokus melakukan orientasi lapangan dan pengembangan konseptual.
4. Ketegasan (*confirmability*). Ketegasan akan lebih mudah diperoleh peneliti apabila dilengkapi dengan catatan pelaksanaan keseluruhan proses dari hasil

---

<sup>67</sup>Salim dan Syahrul, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka, 2012), hlm. 165.

penelitian, karena penelitian melakukan penelusuran audio, yakni dengan mengklasifikasikan data-data yang sudah diperoleh kemudian mempelajari lalu menuliskan hasil penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil KBIH An-Nabawy Kota Medan**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur Departemen Agama.

KBIH An-Nabawy merupakan suatu lembaga bimbingan haji yang ada di Kota Medan, yang telah berdiri sendiri selama lima belas tahun, dari tahun 2004-2011 yang dinaungi oleh pemko medan, dari tahun 2012 sampai sekarang telah berdiri sendiri di jl.sutrisno Gg. Berlian No. 4-A Kota Matsum I, Medan Area Sumatera Utara-Indonesia. Yang dipimpin oleh Drs. H. Harmyn Tanjung, yang berpengalaman dalam memberikan manasik haji serta medampingi jamaah dari mulai Tanah Air hingga ke Tanah Suci Mekah dan Madinah, dan Sebagai kerja mitra pemerintah untuk membantu pelaksanaan manasaik haji agar membantu masyarakat memudahkan dalam perjalanan haji.

KBIH An-Nabawy telah terdaftar di Dephukam Nomor: AHU6340.AH.01.04 2011 serta terdaftar di Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara No.308 Tahun 2005, KBIH An-Nabawy memberikan bimbingan Manasik Haji gratis kepada semua yang ingin menunaikan ibadah haji. Bimbingan ibadah haji dilaksanakan sebanyak 26 kali bimbingan termasuk manasik. Calon jamaah haji

KBIH An-Nabawy tahun ini ada Empat Puluh Tiga Orang. Setiap tahunnya jumlah jamaah haji meningkat. Manasik dilakukan seminggu sekali tepatnya pada hari Minggu .

Pelayanan dilakukan oleh pemimpin KBIH An-Nabawy Kota Medan yaitu oleh Drs. H. Harmyn Tanjung dibantu oleh Dua staff lainnya yaitu, anaknya sendiri, stafnya terbatas karena KBIH Nya tidak besar dan jamaahnya juga tidak terlalu banyak dan juga yang telah berpengalaman memberikan manasik haji karena setiap tahunnya sudah berulang-ulang maka tidak akan banyak mengalami kesulitan, seperti memberikan penyuluhan, bimbingan, pembinaan KBIH An-Nabawyd dan jamaah haji, dokumen perjalanan haji dan pembekalan akomodasi haji. Jamaah tinggal mengikuti jadwal perencanaan kegiatan yang telah tersusun sebelumnya.

Pelayanan haji di KBIH An-Nabawy lebih bersifat perencanaan dan melakukan monitoring. Tapi apabila ada anggota masyarakat yang datang, pegawai akan melayani. Biasanya mereka yang datang secara individu menanyakan masalah pendaftaran, jadwal keberangkatan, kenapa tidak bisa berangkat dan lain-lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara langsung tugas pokok KBIH diantaranya adalah:<sup>68</sup>

- a. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun bimbingan pembekalan.

---

<sup>68</sup>Harmyn Tanjung, Ketua KBIH An-Nabawy Kota Medan, "manasik haji", wawancara pribadi, Medan, 6 Oktober 2019 pukul 11.00 wib



- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan di Arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jama'ah di tanah air maupun di Arab Saudi.
- d. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan untuk menghindari hal-hal yang menimbulkan pelanggaran-pelanggaran haji.

Dalam sebuah organisasi memerlukan struktur pengurusan untuk mencapai tujuan akan di lakukan. Struktur organisasi sangat berpengaruh dalam proses pencapaian tujuan karena dengan adanya struktur kepengurusan memudahkan dalam melakukan proses yang akan dituju.

Adapun susunan Pengurusan KBIH An-Nabawy terdiri dari:

- Ketua : Drs. H. Harmyn Tanjung,
- Sekretaris :Hj. Yulia Hanna Harmaini S.Ag
- Bendahara :Hj. Nurfadilah

## **B. Strategi Pelayanan**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan strategi yang dilakukan KBIH Annabawy yaitu, menyusun langkah awal, yaitu dengan membangun visi dan misi serta menetapkan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan Bapak Harmin Tanjung beliau mengatakan “visi didirikannya KBIH An-Nabawy yakni menjadi KBIH yang pprofesional, amanah yang mengantarkan jamaah meraih kesempurnaan ibadah sekaligus media untuk berdakwah.

Untuk mewujudkan visi tersebut KBIH An-Nabawy mempunyai beberapa misi yang dilakukan yakni:

- a. Memotivasi dan Mewujudkan jamaah melakukan ibadah haji secara benar untuk mencapai haji yang mandiri dan mabrur.
- b. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji dalam hal penyelenggaraan ibadah haji tentang manasik haji.
- c. Pembinaan KBIH dan memberikan pelayanan penyelesaian dokumen haji melalui siskohat dan pelayanan terhadap perbekalan dan akomodasi haji.
- d. Meningkatkan rasa ukwah Islamiyah para calon jamaah haji sehingga dapat bekerja sama dengan baik, tolong menolong, dan bertoleransi yang luas selama di tanah suci maupun ketika kembali ke tanah air.<sup>69</sup>

Berikut daftar kegiatan pelayanan KBIH An-Nabawy Kota Medan diantaranya:

- Monitring pendaftaran
- Membantu Mengumpulkan setoran lunas ibadah haji.
- Membantu mengecek data dan percetakan paspor.
- Membantu meneliti dan mengamati keabsahan paspor
- Memberikan materi tentang manasik haji

---

<sup>69</sup>Harmyn Tanjung, Ketua KBIH An-Nabawy Kota Medan, "manasik haji", wawancara pribadi, Medan, 6 Oktober 2019 pukul 12.00 wib

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan di Aula KBIH Annabawy terkait kerja sama dengan ketua Annabwy<sup>70</sup> Kota Medan bahwa:

“Strategi pelayanan yang kami lakukan adalah melakukan perekrutan jamaah haji melalui dari jamaah sudah pernah melakukan haji, media sosial dan lainnya. Melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana fasilitas para jamaah nantinya termasuk diantaranya perbaikan/renovasi dan pengecatan, AC/kipas angin dan lain-lainnya yang berhubungan dengan kenyamanan calon jama’ah haji.”

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan ibu Sunarti<sup>71</sup> tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH Annabawy Kota Medan mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan baik mulai dari proses pendaftaran, bimbingan manasik sampai dengan pemberangkatan hingga kepulangan saya di layani dengan baik dan memudahkan saya dalam proses melaksanakan haji”.

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan ibu Dahniar<sup>72</sup> tentang pelayanan yang diberikan oleh KBIH Annabawy Kota Medan mengatakan bahwa:

---

<sup>70</sup>Harmyn Tanjung, Ketua KBIH An-Nabawy Kota Medan, ”manasik haji”, wawancara pribadi, Medan, 6 Oktober 2019 pukul 12.30 wib

<sup>71</sup> Sunarti, Calon Jamaah Haji KBIH An-Nabawy Kota Medan, ” Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji”, wawancara pribadi, Medan, 10 Oktober 2019 pukul 11.30 wib

<sup>72</sup>Dahniar, KBIH An-Nabawy Kota Medan, ” Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji”, wawancara pribadi, Medan, 12 Oktober 2019 pukul 14.00 wib

“Pelayanan KBIH Annabawy sangat baik karna selain pembimbingnya yang ramah dan saya mudah mengerti apa yang disampaikan beliau jadi setiap proses manasik saya selalu semangat melakukan kegiatan manasik”

Dari wawancara diatas penulis deskripsikan bahwa dalam perekrutan calon jamaah tidak terlalu publikasi bisa dilihat dengan tidak terlau banyaknya masyarakat yang tau tentang keberadaan KBIH Annabwy disebabkan kurangnya pengimfrormasikan tentang lembaga tersebut, pada tahun 2019 jumlah calon jamaah hanya 42 orang saja dan pelayanan dalam sarana prasana ada berbagai macam yaitu, menyediakan fasilitas, membantu proses pendaftaran lainnya. Calon jamaah KBIH Annabawy tidak terlalu banyak, cukuplah dengan kapastitas calon jamaahnya berjumlah 42 orang yang hanya pembimbingnya satu orang dan 2 lainnya sekretasis dan bendahara.

### **C. Strategi Pembimbingan**

Peningkatan kualitas pembimbingan dilakukan dengan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan buku manasik haji, karena kebiasaan jamaah yang mengikuti buku panduan manasik haji.
2. Meningkatkan pengadaan dan distribusi buku manasik lebih awal, jamaah menerima buku manasik yang jauh sebelum keberangkatan ke tanah suci.

3. Meminimalkan keragaman teks buku panduan manasik yang menimbulkan beberapa persoalan ditanah suci.
4. Menstandarkan kurikulum atau silabus bimbingan manasik haji baik oleh KBIH An-Nabawy.
5. Manasik haji yang tidak di pungut biaya apapun (Gratis)
6. Mengefektifkan bimbingan manasik pada prinsip ibadah bukan sekadar jumlah, standarisasi pelaksanaan, dan hasil kegiatan mansik haji.
7. Menyusun manasik praktis, panduan haji hanya memuat rangkaian perjalanan haji, doa ringkas, dan peraturan haji dimasukkan dalam fiqih.
8. Menanamkan kepercayaan bahwa pembimbing benar-benar pembimbing haji ditandai dengan menguasai ilmu manasik haji, mempunyai sertifikasi pembimbing dan memahami lapangan dan tempat melaksanakan ibadah haji.
9. Pembimmbing harus memilki sifat yang sabar dan ikhlas dalam membimbing calon jamah haji baik ditanah air maupun ditanah suci.
10. Di dal manasik haji pembimbing bisa menyesuaikan antara jamaah yang mudah mengerti dan sulit mengerti. Dalam membimbing tidak hanya menjelaskan pelaksanaan ibadah haji akan tetapi menjelaskan juga tempat-tempat, situasi, kondisi dan kesalahan yang sering terjadi dan cara mengatasinya.
11. Memonitring dan evaluasi atas bimbingan kepada calon jemaah haji telah dilaksanakan secara efektif.

Manasik haji dilakukan di Aula KBIH Annabwy Kota Medan. Manasik dilakukan sekali dalam seminggu tepatnya pada hari minggu. Dilihat dari pelaksanaan manasik haji KBIH An-Nabawy bahwa para jamaah cukup baik dalam konsentrasi mendengarkan materi manasik haji yang disampaikan oleh pembimbing dan para jamaah juga mudah dalam menerima materi manasik karena selain kata-kata yang mudah dipahami juga pembimbing yang menyampaikan materi manasik dengan bersungguh-sungguh.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ketua Annabawy Kota Medan <sup>73</sup> terkait dengan praktek manasik haji bahwa:

“Menurut saya calon jamaah cukup bagus dalam menerima materi yang telah saja ajarkan, mereka masih mengingat materi-materi yang telah dipelajari sebelumnya, akan tetapi ada dari sebagian jamaah yang masih kurang pengetahuannya dikarenakan kurangnya mengikuti manasik sebelumnya, tetapi dengan adanya praktek manasik haji ini calon jamaah semakin mengerti tata cara melakukan haji”.

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis deskripsikan bahwa dalam proses manasik calon jamaah cukup baik dalam penerimaan materi manasik faktanya mereka masih menghapalkan yang telah dipelajari sebelumnya sehingga memudahkan dalam melakukan ibadah haji nantinya di tanah suci.

---

<sup>73</sup> Harmyn Tanjung ketua KBIH An-Nabawy Kota Medan, ” *Metode Pembimbingan yang diberikan Terhadap Calon Jamaah Haji* ”, wawancara pribadi, Medan, 13 Oktober 2019 pukul 12.40 wib

Dalam melakukan pembimbingan manasik haji KBIH Annabwy juga meningkatkan beberapa media untuk melakukan manasik haji diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sound sistem yaitu alat pengeras suara yang digunakan untuk menyampaikan manasik haji agar terdengar oleh seluruh jama'ah.
2. Buku manasik haji sudah dibagikan jauh sebelum kegiatan mansik dilakukan.
3. Gambar yaitu yang berhubungan dengan materi manasik haji seperti, foto-foto ka'bah yang ditempel di aula KBIH An-Nabawy agar jama'ah yang belum pernah melakukan haji bisa membayangkan keadaan kota Mekah.

Berikut faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses manasik haji KBIH An-Nabawy diantaranya:

1. Pembinaan haji didukung oleh dana yang cukup.
2. Tingkat keinginan yang tinggi dari jamaah untuk menunaikan ibadah haji atas dasar syariat agama islam dengan bersungguh-sungguh mendengarkan materi manasik haji.
3. Adanya regulasi yang mengatur pelayanan terhadap jamaah haji.
4. Adanya dukungan dari pemerintah kabupaten/kota.
5. Pelayana yang cukup efektif dan efisien selama di tanah air maupun di Arab Saudi dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar jama'ah haji tidak melkaukan kesalahan-kesalahan selama perjalanan ibadah haji.

Adapun faktor penghambat pelaksanaan ibadah haji KBIH An-Nabawy adalah sebagai berikut:

1. Perangkat sikhohat hanya ada di bank, belum ada di KBIH An-Nabawy. Pada umumnya jama'ah dari kalangan menengah ke bawah, ada yang lulus tamat SD bahkan buta huruf. Profil jama'ah yang sedemikian rupa menyulitkan pelayanan dan pembinaan haji. Info haji ada yang dalam bentuk media sosial, tentu ini akan sulit bisa diterima oleh jama'ah yang buta huruf. Demikian pula jika pembinaan dilakukan dengan metode ceramah, daya tangkap mereka memiliki kesenjangan yang jauh berbeda antara mereka yang memiliki latar belakang pendidikan yang cukup dengan jama'ah yang buta huruf. Sehingga perlu direncanakan adanya klasifikasi pembinaan jamaah berdasarkan latar belakang pendidikan calon jama'ah.
2. Adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama KBIH. Maksudnya adalah banyaknya suara sumbang dari luar yang tidak menyukai pimpinan KBIH sehingga menyudutkan lembaga. Contohnya, KBIH An-Nabawy melakukan manasik haji gratis tanpa dipungut biaya akan tetapi yang bukan calon jama'ah haji KBIH An-Nabawy mengatakannya "gratis seperti apa, infak saja tetap berjalan..." padahal infak itu adalah untuk dari jama'ah untuk jama'ah sendiri, digunakan untuk makan dan minum sewaktu melakukan manasik haji.



#### **D. Metode Pembimbingan KBIH An-Nabawy**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ketua Annabawy Kota Medan terkait dengan metode pembimbingan bahwa:<sup>74</sup>

“Metode yang sampikan harus dimengerti oleh semua jamaah bukan hanya satu atau dua orang jamaah saja, melainkan semuanya harus memahami materi manasik yang saya sampaikan. banyak metode yang saya gunakan dan lebih sering saya menggunakan metode ceramah agar semua dapat mendengar secara keseluruhan. saya juga menggunakan metode *iqro'* (membaca) dan mengulang-ngulang materi yang saya sampaikan agar jamaah dapat menghapuskan materi yang saya sampaikan.”

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis deskripsikan bahwa metode pembimbingan manasik haji KBIH An-Nabawy adalah:

##### **1) Metode keteladanan (uswatun hasanah)**

Metode ini yaitu, dengan memberikan contoh yang baik atau suri tauladan kepada calon jamaah dengan memperlihatkan sikap, gerak gerik, kelakuan, perkataan, sehingga senanglah hati para calon jamaah haji dalam penerimaan materi.

---

<sup>74</sup> Harmyn Tanjung ketua KBIH An-Nabawy Kota Medan, ” *Metode Pembimbingan yang diberikan Terhadap Calon Jamaah Haji* ”, wawancara pribadi, Medan, 13 Oktober 2019 pukul 09.30 wib

2) Metode nasehat

Pembimbing memberikan arahan dan masukan kepada calon jamaah haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi guna mempermudah perjalanan ibadah haji.

3) *Mau'izah al-Hasanah*

Pembimbing memberikan materi atau nasihat haji dengan cara mau'izah lebih kepada pendekatan menjadikan sebagai teman dekat, saudara ataupun keluarga dan memberikan perhatian lebih kepada semua calon untuk terciptanya rasa saling menyayangi manasik ataupun selama perjalanan ibadah haji.

4) Metode Ceramah

Penjelasan materi tentang haji yang disampaikan oleh pembimbing haji untuk calon ibadah haji yang berkumpul di Aula KBIH An-Nabawy serta pengalaman-pengalaman pembimbing yang telah melakukan haji.

5) Metode meragakan/praktek lapangan

Metode peragaan/praktek lapangan yaitu, pembimbing melakukan manasik (mempraktekkan) seluruh pelaksanaan manasik haji yang secara bersama-sama ke asrama haji yang telah dicontohkan oleh pembimbing sebelumnya agar calon jamaah haji lebih paham tentang materi ibadah haji.

#### 6) Metode bimbingan kelompok

Metode ini adalah komunikasi langsung oleh pembimbing dengan jamaah dengan keadaan berkelompok di aula KBIH An-Nabawy membahas dan mempelajari buku bimbingan manasik haji.

#### 7) Metode bimbingan individual

Metode bimbingan individual ialah pembimbing berkomunikasi langsung terhadap masalah yang dihadapi jamaah. Metode ini dapat dilakukan dalam beberapa teknik, yaitu: Metode pendekatan langsung dengan cara memberikan jawaban-jawaban secara langsung terhadap masalah yang dihadapi oleh setiap jamaah seperti, dalam proses pendaftaran, pemeriksaan kesehatan dan lain-lain sebagainya.

Berdasarkan data yang didapat penulis diharapkan bahwa, strategi pelayanan dan pembimbingan sangat berkaitan erat satu sama lain, dimana pelayanan dikatakan mulai dari proses pendaftaran, pemberangkatan sampai kepulangan jamaah haji ke Tanah Air sedangkan pembimbingan itu sebagian dari pelayanan misalnya pembimbingan manasik haji di Aula KBIH Annabwy.

Jika dilihat dari strategi pelayanan yang diberikan KBIH Annabwy sudah ada terjadi peningkatan kualitas pelayanan, jika dilihat dari segi jamaah yang bertambah tahun lalu sekitar Tiga Puluh Tiga jamaah sedangkan tahun ini Empat Puluh Tiga jamaah berarti pelayanan yang diberikan cukup baik, kemudian buku manasik yang

jauh dibagikan sebelum keberangkatan calon jamaah ke Tanah Suci sehingga memudahkan dalam proses pembimbingan. Sedangkan dalam hal pembimbingan juga sudah ada peningkatan yaitu, semakin banyaknya calon jamaah haji yang melakukan pembimbingan manasik dan juga didukung oleh manasik haji yang diberikan tidak dipungut biaya (gratis).

Metode pembimbingan dilakukan untuk memudahkan pembimbing dalam melakukan proses manasik haji, berbagi hal yang dilakukan pembimbing agar calon jamaah paham dan apa yang disampaikan sampai ke qalbu para calon jamaah haji, diantaranya adalah metode cemarrah, metode ini sangat efektif karena jika dilihat jumlah jamaah yang banyak dan juga menggunakan metode *iqro* (membaca) serta mengulang-ulang materi yang diajarkan seperti doa-doa dan lain-lainnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dengan demikian Menurut kesimpulan penulis yaitu, strategi yang digunakan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan pembimbingan yang terlebih dahulu merumuskan visi dan misi dan menetapkan tujuan yaitu KBIH An-Nabawy didirikan untuk menjadikan KBIH yang profesional, amanah yang mengantarkan jamaah meraih kesempurnaan ibadah sekaligus media untuk berdakwah . KBIH An-Nabawy lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingan manasik haji ditanah Air agar nantinya di Arab Saudi agar tidak terjadi masalah-masalah secara fatal yang menimbulkan kelupaan dan tidak sah-sNya haji para jamaah KBIH An-Nabawy, berhubung pernah terjadi pengalaman-pengalaman sebelumnya, seperti, jamaah haji yang lupa akan rukun haji, tersesat diperjalanan, kondisi yang kurang fit dalam pelaksanaan haji dan lain-lain sebagainya. KBIH An-Nabawy jumlah calon jamaah haji-Nya masih kurang dibandingkan dengan jamaah travel yang ada di Kota Medan akan tetapi sebanding dengan Aula KBIH An-Nabawy yang cukup bagi calon jamaah dalam melaksanakan manasik haji.

Pelaksanaan pelayanan dan pembimbingan manasik haji KBIH An-Nabawy Kota Medan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Manasik dilakukan dengan secara efektif dan efisien +26 kali manasik, agar jamaah lebih memahami, baik dalam materi yang disampaikan maupun keadaan di Arab Saudi.

Dalam memberikan metode pelayanan dan pembimbingan manasik haji lebih meningkatkan pendekatan kepada jamaah karena jama'ah yang beragam mulai dari kaum intelektual, orang awam, lansia dan sebagainya, dengan menggunakan beberapa metode diantaranya, metode keteldanan (uswatun hasanah), metode nasehat, metode ceramah dan metode lainnya. Namun, Dengan berdirinya KBIH An-Nabawy dapat membantu pemerintah dalam pelaksanaan manasik haji agar tercipta haji yang mabrur.

## **B. Saran**

Adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Kepada KBIH An-Nabawy lebih meningkatkan jumlah calon jama'ah haji setiap tahunnya.
2. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingan bagi calon jamaah haji selajutnya.
3. Bagi pemerintah, Agar membantu donasi dalam memudahkan pelaksanaan manasik haji dan perjalanan ibadah haji.
4. kepada pembimbing agar lebih memperhatikan metode yang dipergunakan terutama pada calon jama'ah lansia baik di Indonesia maupun di Arab Saudi.
5. Kepada peneliti berikutnya, sebagai wawasan, pengetahuan, agar peneliti berikutnya lebih mendalami mengenai KBIH An-Nabawy menjadi lebih baik dari pada peneliti sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, 2013, *Strategi Pembelajaran*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Agustinus Sri Wahyuni, 1996, *Manajemen Strategik*, Jakarta:Bina Rupa Aksara.
- Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Dedi Adriyana,dkk, 2008, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta:ANDI.
- Departemen Agama RI, 2004, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit J-ART.
- Dewa Ketut Sukardi, 2007, *Proses bimbingan dan penyuluhan*, Jakarta: PT:Raja Grafindo Persada.
- Endar Sugiarto, 1999, *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Strategi Bisnis*, Yogyakarta:ANDI.
- Fandy Tiptono, 1994, *Total Quality Mnagement*, Yogyakarta:ANDI.
- Fred R. David, 2012, *Konsep Manajemen Strategi*, Jakarta:Salemba Empat.
- George Stenir, 1985, *Manajmen Strategik dan Kebijakan Bisnis*, Yogyakarta:BPFE.
- Haji di Indonesia, Jakarta: Direktorat Penyelenggara Haji dan Umrah..
- Ismail Sholihin, 2012, *Mnajemen Statetik*, Jakarta:Erlangga.

Kementerian Agama, 20015, *character building*, jakarta: cetakan I. Hlm, 11.

Lely Indah Mindarti, 2016, *manajemen pelayanan publik*, Malang: UB Press. Lijan

Poltak Sinambela, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarata: PT Bumi Aksara.

Muhammad Syafii, Antonio, 2008 *Economy Of Haji Neglected Fortune: Dinamika Persfektif*.

Nurrawi, Arif, 2008, *Meunuju Pelayanan Prima Hji Berbasis SMM ISO 9001: Dinamika Persfektif Hji di ndonesia*, Jakarta: Direktorat Penyelenggara Haji dan Umrah.

Said Agi Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, 2003, *Fikih Haji Menetukn Jamaah Mencapai Hajai Maburr*, Jakarta: Ciputt Pres.

Samsul Munir Amin, 2010, *Bimbingan dan Konseling Islam*, Jakarta: Amzah.

Soiman, *Metode Dakwah*, 2017, Depok: Prenadamedia group.

Sofjan Assauri, 2013, *strategic managemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo.

Sondang Siagian, 1986, *Analisis Serta Perumusan Kebijakan Dan Strategi Organisasi* Jakarta: PT Gunung Agung.

Sunarto, 2005, *Msdm strategik*, Jogjakarta: Amus.



## **DAFTAR PUSTAKA DARI WEBSITE**

[http://www.dpr.go.id/dokjdih/docomen/uu/UU\\_2008\\_13.pdf](http://www.dpr.go.id/dokjdih/docomen/uu/UU_2008_13.pdf).

<https://sites.google.com/site/kbihannabawiy/in-the-news/manasikhaji2012>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS DIRI**

Nama : ARNIDAH  
Nim : 14.15.10.03  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/ Tanggal Lahir : Koto Rojo, 24 Agustus 1997  
Agama : Islam  
Alamat : Pasar Muarasipongi

### **B. PENDIDIKAN FORMAL**

TK Raudhatul Hasanah : 2001 - 2003  
SD Negeri 249 Bandar Panjang : 2003 - 2009  
MTsN Muarasipongi : 2009 - 2012  
Man Panyabungan : 2012 - 2015  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : 2015 - 2020

Medan, 11 januari 2020

**Arnidah**

## **Daftar Wawancara**

Berikut adalah wawancara penulis dengan ketua KBIH Annabwy Bapak

“Drs. H.Harmyn Tanjung”.

Penulis : Bagaimana strategi pelayanan yang bapak berikan kepada calon jamaah haji ?

Ketua KBIH Annabwy : Kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah haji, apapun masalah-masalah yang mereka hadapi kami selalu siap membantu mereka. kami membantu mulai dari proses pendaftaran, pemberangkatan sampai dengan kepulangan jamaah ke Tanah Air.

Penulis : Sejauh ini adakah peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan KBIH kepada calon jamaah haji?

Ketua KBIH Annabwy : Jika peningkatan pastinya ada setiap tahunnya, kami memberikan semua fasilitas yang dibutuhkan oleh calon jamaah, mulai dari ruangan yang cukup, gambaran kota mekah, mulai dari sai, bukit syafa dan marwah dalinnya yang ditempel di dinding aula KBIH Annabwy, ada juga fasilitas lain seperti AC,

soundssystem, dan sebagainya, dan menyediakan buku manasik haji jauh sebelum keberangkatan agar memudahkan bagi calon jamaah.

Penulis :Bagaimana strategi pembimbingan yang Bapak berikan kepada calon jamaah haji ?

Ketua KBIH Annbawy :Pembimbingan manasik haji dilakukan seminggu sekali tepatnya pada hari minggu di aula KBIH Annabwy. Pemberian materi manasik dilakukan oleh saya sendiri.

Penulis :Adakah peningkatan kualitas pembimbingan yang Bapak berikan kepada calon jamaah haji ?

Ketua KBIH Annbawy :Sejauh ini sih peningkatan kualitas bimbingan pastinya ada, bisa dilihat semakin banyaknya calon jamaah yang berdatangan untuk melakukan manasik haji, kami juga melakukan mansik haji tidak dipungut baiaya (gratis) dan pada saat kami melakukan praktek manasik haji di asrama haji Kota Medan saya cukup senang melihat calon jamaah yang masih ingat dengan materi-materi yang saya sampaikan dan memudahkan kami dalam proses manasik tetapi ada juga yang lupa

itupun dikarekan jarak usia yang berbeda dari jamaah lainnya.

Penulis :Apa saja metode bimbingan yang Bapak berikan kepada calon jamaah haji ?

Ketua KBIH Annabwy :Metode yang saya sampaikan yaitu metode ceramah agar semuanya dapat mendengarkan yang saya sampaikan, saya juga menggunakan metode iqro' (membaca) serta mengulang-ulang materi yang dipelajari seperti doa-doa dan lainnya.

Berikut adalah wawancara penulis dengan para calon jamaah KBIH Annabwy.

Penulis :Menurut ibu bagaimana pelayanan dan bimbingan yang diberikan oleh KBIH Annabwy ?

Ibu Dahniar :Pelayanan KBIH Annabawy sangat baik karna selain pemmbimbingnya yang ramah dan saya mudah mengerti apa yang disampaikan beliau, jadi setiap proses manasik saya selalu semangat melaukan kegiatan manasik

Penulis :Menurut ibu bagaimana pelayanan dan bimbingan yang diberikan oleh KBIH Annabwy ?

- Ibu Sunarti :Menurut saya pelayanan yang diberikan baik mulai dari proses pendaftaran, bimbingan manasik sampai dengan pemberangkatan hingga kepulangan saya di layani dengan baik dan memudahkan saya dalam proses melaksanakan haji
- Penulis :Menurut Bapak bagaimana pelayanan dan bimbingan yang diberikan oleh KBIH Annabwy ?
- Bapak Syarmadan :Menurut saya pelayanan yang diberikan beliau cukup baik. permasalahan-permasalahan yang kami hadapi selalu dimudahkan oleh beliau, kami juga sering sharing tentang masalah-masalah yang sering dihadapi oleh jamaah haji di Tanah Suci dan beliau selalu memberikan solusi jika terjadi hal demikian pada kami terutama saya pribadi.
- Penulis :Menurut ibu bagaimana pelayanan dan pembimbingan yang diberikan oleh KBIH Annabwy ?
- Ibu Nuraini Nasution :Menurut saya pelayanan yang diberikan sangat baik, sangat membantu saya mulai dari awal sampai akhir, proses pendaftaran, pemberian pembekalan manasik

dan lainnya, beliau selalu bersedia membantu masalah-masalah yang saya hadapi dikarenakan saya yang sudah tua sudah berkepala enam dan saya sering lupa apalagi tentang materi manasik.

Penulis :Menurut ibu bagaimana pelayanan dan pembimbingan yang diberikan oleh KBIH Annabwy ?

Ibu Fatimah Tum :Menurut saya pelayanan yang diberikan cukup baik, tetapi saya tertinggal materi yang disampaikan oleh beliau akan tetapi karenan sudah ada buku panduan saya jadi dimudahkan mengejar ketertinggalan tersebut.

## A. Dokumentasi

Foto bersama pimpinan KBIH An-Nabawy



Kegiatan wawancara dengan pimpinan KBIH An-Nabawy





Kegiatan manasik haji di selenggarakan di Aula KBIH An-Nabawi







Kegiatan manasik di Asrama Haji Medan







Aula KBIH Annabwy



Brosur KBIH Annabawwy



KBIH An Nabawiy Kota Medan

Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

GRATIS

Manasik Haji/Umrah di tanah air  
hingga pendampingan jemaah selama  
di Medinah-Makkah-Muzdalifah dan Mina

Jl. Sutrisno Gg. Berlian No. 4A Medan - Sumatera Utara



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

*Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 6615683 – 6622925, Fax. 6615683 Medan Estate 20371*

Nomor : B-2612/DK.1/TL.00/9/2019

Medan, 25 September 2019

Lamp : -

Prihal : **Mohon Izin Riset**

**Yang Terhormat :**  
**KBIH An-Nabawy Kota Medan**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan yaitu :

Nama	: Arnidah
NIM	: 14151003
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Manajemen Dakwah (MD)
Tempat Tgl Lahir	: Koto Rojo, 24 Agustus 1997
Alamat	: Jl. Pahlawan Gg. Gembira No.24

sedang melaksanakan Penulisan Skripsi berjudul : **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Pembimbingan Calon Jamaah Haji Kota Medan”**. Untuk kelancaran penulisan dimaksud, mohon bantuan Bapak Pimpinan memberikan keterangan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terimakasih.

Wassalam

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



El Brata Madya, M.Si

NIP. 9670610 199403 1 003

Tembusan:

-Ketua Prodi MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara

# KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AN.NABAWIY MEDAN

Jl. Sutrisno Gg. Berlian No. 4 A Medan Area 20215 Telp. 0812 655 70596

Nomor : 08 / An.N / 10.2019  
Lampiran : 1 berkas  
Ikhwal : Surat Keterangan Telah  
Melaksanakan RISET

Medan, 23 Oktober 2019  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN SUMATERA UTARA  
Di  
Medan – Sumatera Utara

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh.

Dengan hormat,

Pimpinan Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) AN.NABAWIY KOTA MEDAN, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ARNIDAH  
NIM : 14151003  
Semester : VII  
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)  
Tempat, Tanggal Lahir : Koto Rojo, 24 Agustus 1997  
Alamat : Jl. Pahlawan Gang Gembira No. 24 Medan

Benar ianya telah melakukan Riset di KBIH An.Nabawiy Kota Medan, dalam rangka Penulisan Skripsi yang berjudul: "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Pembimbingan Calon Jemaah Haji KBIH An.Nabawiy Kota Medan".

Insyaa Allah, keterangan dan data yang diperlukan untuk keperluan Penulisan Skripsi tersebut, telah diberikan semampunya.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan, untuk dapat dipergunakan sesuai dengan tujuan.

Wassalam

KBIH AN.NABAWIY MEDAN

KETUA/PEMBIMBING

Drs. H. HARMYN TANJUNG



SEKRETARIS

YULIEHANNA HARMAINI, S.Ag